



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Yritysyhteistyömuotojen kehittäminen palvelumuotoilun keinoin - Case Terveystauko

Kukkanen, Miika

2012 Laurea Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

**Yritysyhteistyömuotojen
kehittäminen palvelumuotoilun keinoin
- Case Terveystauko**

Kukkanen, Miika
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Maaliskuu, 2012

Miika Kukkanen

Yritysyhteistyömuotojen kehittäminen palvelumuotoilun keinoin - Case Terveystauko

Vuosi 2012 Sivumäärä 62

Terveystauko on Active Life Village Oy:n suunnittelema kehitteillä oleva hanke, joka perustuu Yhdysvalloissa suosiota keränneeseen Retail Clinic -ideaan, jossa terveystalvelut tuodaan helposti asiakkaiden saataville kioskityyppiseen tilaan esimerkiksi kauppakeskusten yhteyteen.

Tässä opinnäytetyössä ideoitii ja kehitettiin keinoja, millaista yhteistyötä Terveystauon sekä kauppakeskuksissa toimivien yritysten välille voidaan lähteä rakentamaan. Samalla tarkoituksena oli selvittää tarkemmin Terveystauko-konseptin toiminnan periaatteita, sen tarpeellisuutta sekä toivottuja sidosryhmiä.

Yhteistyömuotoja selvitettiin Active Life Village Oy:n avainhenkilöiden haastatteluilla sekä tutkimalla Espoon Leppävaarassa sijaitsevassa kauppakeskus Sellossa toimivien yritysten tuotteita ja palveluita. Opinnäytetyössä perehdyttiin myös palvelumuotoiluun, jonka keinoja hyödynnettiin erilaisten yritysytteistyömuotojen ideoinnin apuna.

Kehitysehdotuksia Terveystauon ja kauppakeskuksen liikkeiden välisen yhteistyön toteuttamiseen saatiin kasaan kohtuullisesti. Ideoista päällimmäisiksi nousivat yritysten tuotteiden ja palveluiden esittäminen Terveystauon tiloissa, erilaiset teemaviikot sekä palveluketjumalli, jossa yritykset toimisivat markkinointiyhteistyössä keskenään. Opinnäytetyössä saatiin selville myös Terveystauon laajenemismahdollisuuksia sekä avoimia kysymyksiä Terveystauon jatkoon kannalta.

Tämän opinnäytetyön toivotaan auttavan Terveystauon jatkotutkimuksia ja -toimenpiteitä avaamalla laajemmin Terveystauon konseptia, kartoittamalla kauppakeskusten tuotteita ja palveluita sekä tarjoamalla ehdotuksia yritysytteistyömuodoiksi, joita Terveystauon ja yritysten välille voidaan lähteä rakentamaan.

Asiasanat palvelumuotoilu, yritysytteistyö, innovaatiot, terveystalvelut

Miika Kukkanen

Developing forms of business cooperation using service design methods: a case study of Terveystauko

Year 2012

Pages 62

Terveystauko is a brewing concept, developed by Active Life Village Ltd and based on the Retail Clinic idea, where healthcare services are brought close to customers in store-like premises located in shopping centres.

The purpose of this thesis was to generate methods and ideas to develop cooperation between Terveystauko and other businesses located in shopping centres. Further objectives included a clarification of demand and operation principles of the concept as well as the identification of potential interest groups.

Forms of business cooperation were researched by interviewing the persons developing Terveystauko and exploring products and services provided by businesses located in the shopping centre Sello in the Leppävaara district of Espoo. The theoretical framework of this thesis was mainly based on the principles of Service Design, and Service Design methods were used to create ideas for the forms of business cooperation.

The research generated a reasonable number of propositions concerning potential forms of business cooperation. The most significant ideas related to presenting the products and services of the businesses in the premises of Terveystauko, an idea of varying theme weeks and a service chain model in which businesses would cooperate in marketing. The thesis also brings up possibilities for future expansion as well as some open questions concerning the future of Terveystauko.

This thesis will hopefully help with the future research and development of Terveystauko by thoroughly examining details of the concept, presenting products and services provided by the businesses in shopping centres and offering propositions of forms of business cooperation between Terveystauko and the businesses located in shopping centres.

Keywords service design, business co-operation, innovation, healthcare services

Sisällys

1	Johdanto.....	7
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet.....	7
1.2	Ilmiön kuvaus ja opinnäytetyön rajaaminen.....	9
1.3	Teoreettinen viitekehys ja käsitteet.....	9
2	Hyvinvointi- ja terveydenalan tilanne Suomessa.....	10
2.1	Perusterveydenhuollon haasteet.....	11
2.2	Kunnallisten palvelujen ulkoistaminen.....	13
2.3	Palveluverkkojen tulevaisuus.....	14
3	Retail Clinic - idea.....	15
3.1	Nykyiset toimijat Suomessa.....	15
3.1.1	Kokemukset Ylöjärven terveystaukosta.....	16
3.1.2	Kokemukset Lahden terveystaukosta.....	16
3.2	Terveystauko.....	17
4	Palveluiden tuottaminen ja kehittäminen.....	18
4.1	Palvelun määrittelmä.....	18
4.2	Palvelujen kehittäminen ja asiakasymmärrys.....	19
4.2.1	Kuluttajat kehittäjinä.....	20
4.2.2	Ikääntyvät kuluttajat.....	21
4.3	Palveluinnovaatiot.....	21
4.3.1	Innovaation määrittelmä.....	21
4.3.2	Innovoinnin haasteet.....	22
5	Palvelumuotoilu.....	24
5.1	Mitä palvelumuotoilu on.....	24
5.2	Palvelumuotoilu julkisella sektorilla.....	26
5.3	Palvelumuotoilun hyödyntäminen.....	27
5.4	Palvelumuotoiluprosessi.....	28
5.4.1	Palvelumuotoilun suunnitteluprosessi.....	29
5.4.2	Ohjeita ideointiin.....	31
6	Yritysyhteistyö ja -verkostotoiminnan hyödyt.....	33
7	Yritysyhteistyömuotojen selvittäminen Terveystauko-hankkeelle.....	34
7.1	Active Life Village Oy:n avainhenkilöiden haastattelut.....	34
7.2	Sellon Liikkeiden palveluiden ja tuotteiden kartoitus ja analysointi.....	34
8	Tulokset.....	35
8.1	Terveystauko.....	35
8.1.1	Sidosryhmät.....	36
8.1.2	Loppuasiakkaat.....	38
8.1.3	Palvelut.....	38

8.1.4	Kauppakeskusten liikkeet sidosryhmänä.....	39
8.2	Sellon liikkeiden tuotteita ja palveluita	40
8.2.1	Tuotteet.....	41
8.2.2	Palvelut.....	45
9	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset	48
9.1	Yritysyhteistyömuotoja	49
9.1.1	Tuotteen tai palvelun esittäminen tilassa.....	49
9.1.2	Teemaviikot	51
9.1.3	Palveluketjumalli	52
9.1.4	Yhteistyö apteekkien kanssa.....	53
9.1.5	Muita ideoita	54
9.2	Jatkotoimenpiteet	54
10	Yhteenveto	56
	Lähteet	58
	Kuviot	61
	Taulukot	61
	Liitteet.....	62
	Liite 1: Haastattelukysymykset.....	62

1 Johdanto

Terveyden edistäminen ja ehkäisevä toiminta on ollut merkittävästi esillä viime vuosien aikana. Suomessa on käynnistetty laajamittaisia terveyden edistämiseen liittyviä toimenpiteitä. Palvelujärjestelmän kehittämisessä tärkeässä roolissa on ollut perusterveydenhuolto, jonka tarkoituksena on edistää terveyttä ja ennaltaehkäistä sairauksia. Samaan aikaan on pyritty parantamaan taloudellista tehokkuutta, laatua sekä palvelujen yhdenmukaisuutta. (Vaarama, Moisio & Karvonen 2010, 28.) Terveyden edistämiseksi ja sairauksien ennaltaehkäisemiseksi on Suomessa kehitetty kioskityyppisiä terveyspalveluja tarjoavia konsepteja, joista yksi vireillä oleva hanke on Active Life Village Oy:n suunnittelema Terveystauko.

Terveystauko on Retail Clinic -ideaan pohjautuva hanke, joka tulee toimimaan vielä määrittelemättömässä kauppakeskuksessa kioskityyppisesti, jossa asiakkaat tulevat saamaan terveydellisiä neuvoja sekä pieniä hoitotoimenpiteitä. Terveystauko tulee toimimaan yhteistyössä myös kauppakeskuksessa toimivien liikkeiden kanssa.

Tämän opinnäytetyön lähtökohtana oli selvittää, pohtia sekä esittää eri liikkeiden ja Terveystauon välisiä mahdollisia yhteistyömuotoja, kuten uudenlaisia palvelumuotoja ja -konsepteja, markkinointiratkaisuja tai muita yhteistyömuotoja, joissa liikkeet ja Terveystauko voisivat toimia yhteistyössä. Opinnäytetyön selvityksen perustana toimivat teoreettinen pohja aiheeseen liittyen, haastattelut Active Life Village Oy:n Terveystauko-hankkeen parissa työskentelevien avainhenkilöiden kanssa sekä kauppakeskuksissa toimivien liikkeiden tuotteiden ja palveluiden kartoittaminen ja analysointi. Tässä opinnäytetyössä keskityttiin tutkimaan Espoon Leppävaarassa sijaitsevan kauppakeskus Sellon liikkeitä.

Keskeinen käsite Terveystauko-konseptissa on palvelumuotoilu. Teollinen muotoilija Mikko Koivisto, joka on palvelumuotoilun uranuurtaja Suomessa (Miettinen 2011, 42), tiivistää palvelumuotoilun olevan käyttäjakeskeistä näkökulmaa hyödyntävää palvelun kehittämistä. Palvelumuotoilun tavoitteena on taata, että palvelut ovat asiakkaan näkökulmasta katsottuna niin hyödyllisiä, käyttökelpoisia kuin toivottavia. Samalla palvelut ovat tehokkaita ja selvästi erotuvia palvelun toimittajan kannalta. (Miettinen 2011, 55.)

Tässä opinnäytetyössä esitetään palvelumuotoilun eri keinoja, miten niitä voidaan hyödyntää palvelujen kehittämisessä sekä sovelletaan niitä myös tämän opinnäytetyön johtopäätöksissä.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet

Tämän opinnäytetyön lähtökohtana oli Terveystauko-nimisen hankkeen yritys yhteistyön pohjatyön kehittäminen. Työn tavoitteena oli kehittää ja analysoida Terveystauko-hankkeen yri-

tysyhteistyömahdollisuuksia ja tätä kautta helpottaa jatkotoimenpiteitä tältä osalta hankkeen eteenpäinviemiseksi. Tavoitteena oli luoda valmiimpi käsitys siitä, minkälaista yritysyhteistyötä voidaan jatkossa lähteä esittämään ja rakentamaan Terveystauon ja eri yritysten välille.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on vastata seuraavaan kysymykseen:

- Millaisia yritysyhteistyömuotoja Terveystauon ja kauppakeskuksessa toimivien liikkeiden välille voidaan lähteä rakentamaan?

Pääkysymystä tukemaan opinnäytetyössä on tarkoituksena vastata myös seuraaviin alakysymyksiin:

- Mikä Terveystauko-konsepti kokonaisuudessaan on ja mitä toimijoita siihen liittyy?
- Mitä lisäarvoa kauppakeskuksessa toimivien liikkeiden yritysyhteistyö voi tuoda Terveystauolle?
- Mitä tuotteita ja palveluita kyseisissä liikkeissä on ja miten niitä voidaan hyödyntää Terveystauon palvelukonseptien kehittämisessä?
- Mitä palvelumuotoilu on ja miten se ilmenee yritysyhteistyön kehittämisessä?

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin lähdettiin hakemaan vastausta teoreettisella pohjalla sekä tutkimuksella. Tutkimukseen kuului haastatteluosio, jossa haastateltiin Terveystauko-hankkeessa mukana olevia Active Life Village Oy:n avainhenkilöitä. Lisäksi tutkimukseen liittyi kauppakeskus Sellossa suoritettu kartoitus ja analysointi eri yritysyhteistyöhön potentiaalisten liikkeiden palveluista ja tuotteista.

Haastatteluosioilla selvitettiin tarkemmin Terveystauko-hankkeen konseptia ja sitä, mitä eri toimijoita ja yhteyksiä hankkeeseen voi kuulua. Lisäksi selvitettiin, miten Terveystauon ja eri yritysten välistä yhteistyötä voidaan toteuttaa ja mitä siinä tulee ottaa huomioon. Tavoitteena oli luoda kokonaisvaltainen kuva siitä, mikä Terveystauko-konsepti kokonaisuudessaan on ja mitä toimijoita siihen kuuluu.

Tutkimuksen toisena osana oli eri terveydenalan- ja sitä sivuavien, kuten liikunta-, urheilu- ja elintarvikeliikkeiden, optikkojen, kirjakauppojen sekä suurempien markettien tuotteiden ja palveluiden kartoitus ja analysointi Leppävaaran kauppakeskus Sellossa. Tarkoituksena oli selvittää, mitä tuotteita ja palveluita kyseisillä liikkeillä on ja tätä kautta pohtia, mitä lisäarvoa liikkeet voivat tuoda Terveystauolle sekä miten tuotteet ja palvelut vaikuttavat yhteistyömuotoihin, palvelukonseptien kehittämiseen ja mahdollisiin mainonta-, teema- ja esillepanoratkaisuihin Terveystauko-hankkeessa.

1.2 Ilmiön kuvaus ja opinnäytetyön rajaaminen

Terveystauko on Active Life Village Oy:n suunnittelema hanke, joka perustuu Yhdysvalloissa suosiota keränneeseen Retail Clinic -ideaan, jossa terveyspalvelut tuodaan helposti asiakkaiden saataville esimerkiksi kauppakeskusten yhteyteen. Active Life Village Oy:n kehittämä Terveystauko konsepti kaipaa myös yritys yhteistyötä rahoittamaan, kehittämään ja auttamaan hankkeen toteuttamisessa. Tämä opinnäytetyö keskittyy tutkimaan ja esittämään yritys yhteistyömuotoja, joita Terveystauko ja eri kauppakeskuksessa toimivat liikkeet voivat lähteä rakentamaan.

Opinnäytetyö liittyy Active Life Village Oy:n suunnittelemaan Terveystauko-hankkeeseen, jossa Active Life Village Oy vastaa uudenlaisen palvelukonseptin kehittämisestä, tutkimuksesta ja hankkeen vaikuttavuustutkimuksesta.

1.3 Teoreettinen viitekehys ja käsitteet

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys pohjautuu pääasiassa palveluihin ja palvelumuotoiluun. Opinnäytetyössä käytetään myös yritys yhteistyöhön, verkostoihin sekä terveyspalveluihin, terveyskioskeihin ja terveydenalaan liittyvää teoreettista pohjaa. Opinnäytetyön teoriaosuus ja sen rakenne muodostuu seuraavista kuvion osoittamista aiheista:



Kuvio 1: Opinnäytetyön teoriaosuuden sisältö ja rakenne

Opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä ovat palvelumuotoilu, palveluinnovaatiot, markkinointi, terveyspalvelut, terveydenhuolto ja sairauksien ennaltaehkäisy.

2 Hyvinvointi- ja terveydenalan tilanne Suomessa

Kun nykyisiä terveyspalveluja suunniteltiin vuosikymmeniä sitten, uskottiin, että muutamia vuosikymmeniä kestävä rakentamisen jälkeen peruspalvelujärjestelmä olisi valmis. Palvelujen tarve oletettiin pysyväksi eikä lääketieteen kehityksen vaikutuksia osattu ottaa huomioon. Todellisuus kuitenkin valkeni, kun terveyspalvelujen tarpeen huomattiin olevan jatkuvassa kasvussa. (Mäntyranta, Elonheimo, Mattila & Viitala 2004, 24.)

Terveyspalvelujen tarve Suomessa on nykyäänkin huomattava. Kun tarkastellaan suomalaisten terveyskeskuskäyntejä, huomataan, että Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen teettämän tilaston mukaan Suomessa oli vuonna 2009 yli 26 miljoonaa perusterveydenhuollon avohoitokäyntiä, joka vastaa 4,9 käyntiä asukasta kohdin. Lääkärikäyntejä näistä oli 31,5 %. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos I, 1 - 2.) Lääkärikäynnit jakaantuivat ikäryhmittäin alla olevan taulukon mukaan seuraavasti.

Lääkärikäynnit ikäryhmittäin	Lääkärikäynnit	Lääkärikäynnit / asukas
Alle 1-vuotiaat	163 797	2,7
1–6-vuotiaat	736 391	2,1
7–14-vuotiaat	507 078	1,1
15–49-vuotiaat	2 951 243	1,2
50–64-vuotiaat	1 568 462	1,3
65–74-vuotiaat	993 405	2,1
75–84-vuotiaat	842 439	2,6
85-vuotiaat ja yli	291 872	2,7
Käynnit yhteensä	8 054 687	1,5

Taulukko 1: Terveyskeskusten lääkärikäynnit ikäryhmittäin vuonna 2009 (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos I, 6.)

Kuten taulukosta voidaan huomata, ikäryhmittäin tarkasteltuna lääkärikäyntejä oli suhteellisesti eniten alle 1-vuotiailla, sekä 85 vuotta täyttäneillä. Tilastojen mukaan koko 2000-lukua tarkasteltaessa, eniten terveyskeskuslääkärissä kävivät 65 vuotta täyttäneet. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos I, 6.)

Yksityisellä puolella terveydenhuollon avohoitokäyntejä oli vuonna 2007 noin 16.7 miljoonaa, joka on noin 31 % koko maan avohoitokäynneistä. Yksityisiä toimipaikkoja oli lähes 6800, jois-

ta yksityisten sairaaloiden lukumäärä oli 38 kappaletta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos II, 1.)

Kuten tilastoista voidaan huomata, Suomessa on huomattava määrä avohoitokäyntejä. Varsinkin ikääntyvien ihmisten lääkärikäyntejä on runsaasti ja ne eivät todennäköisesti tule ainaakaan laskemaan, ellei perusterveydenhuolto vastaa tulevaisuuden haasteisiin uusilla luovilla ratkaisuilla.

2.1 Perusterveydenhuollon haasteet

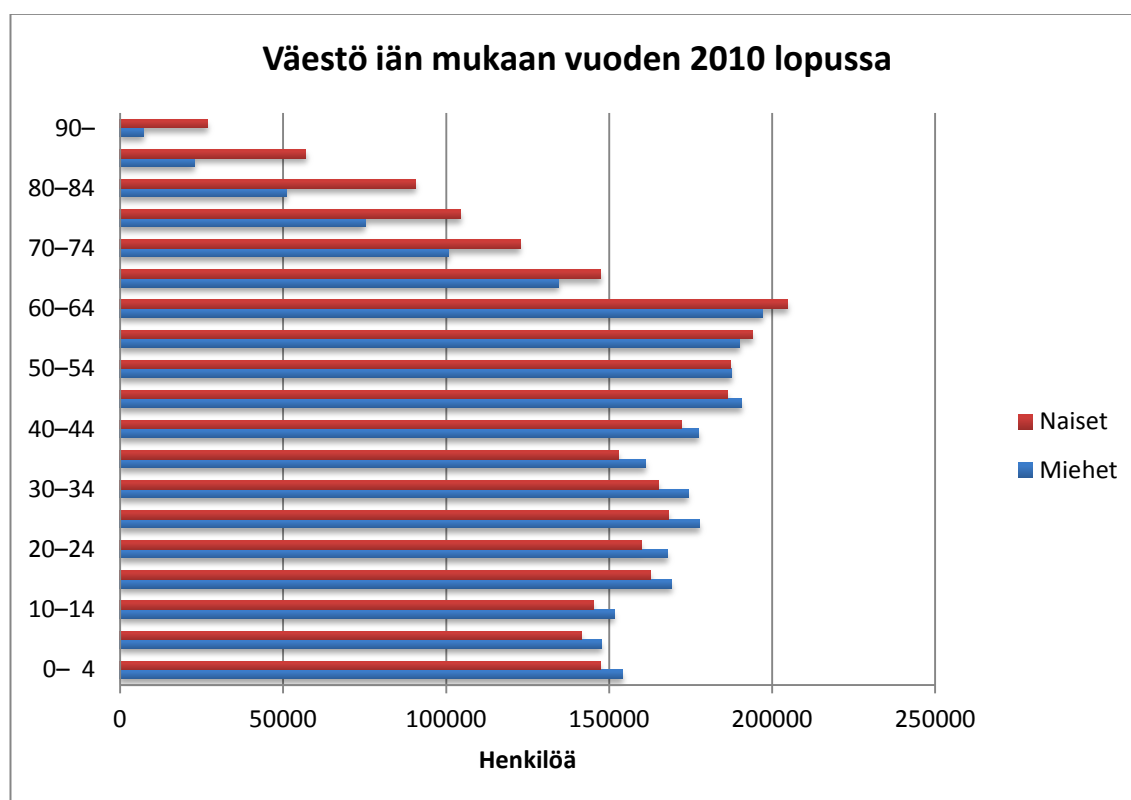
Sosiaali- ja terveysministeriön ”Sosiaali- ja terveystietomus 2010” -julkaisusta selviää, että perusterveydenhuollossa haasteet tulevaisuuden kannalta ovat huomattavia. Sen kehittämiseksi tuovat paineita mm. väestön ikääntyminen, vaatimusten kasvaminen sekä teknologian kehitys lääketieteen saralla. Myös palveluiden saatavuudessa on ollut ongelmia, mikä on tullut esiin mm. terveyskeskuksiin yhteydensaannin hankaluudessa sekä lääkärin vastaanotolle ajan saannin hankaluudessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 72 - 73.)

Ongelmista kertoo myös ”Suomalaisten hyvinvointi 2010” -teos, joka tarjoaa ajantasaista tietoa suomalaisten hyvinvoinnista ja hyvinvointieroista, sosiaali-, ja terveyspalvelujen käytöstä sekä palvelujen tarpeesta. Teoksen keskeinen tulos oli se, että suomalaisten terveys ja hyvinvointi on kehittynyt yhä myönteisesti. Siitä huolimatta mm. eriarvoisuus terveydessä ja hyvinvoinnissa on lisääntynyt, mikä heijastuu myös terveyspalvelujen käytössä ja esimerkiksi puutteissa vanhusten hoivapalveluissa. Sosiaaliturvaa ja palveluja haluttaisiin kehittää niin, että ne takaisivat kohtuullisen toimeentulon riittävien palveluiden ohella. (Vaarama ym. 2010, 278.)

Jo olemassa olevien ongelmien ratkaisun sijaan mielestäni kehitystä kannattaisi hakea entistä enemmän ongelmien ennaltaehkäisystä. Vuonna 2010 ilmestyneen ”Elinvoimainen Suomi” -raportissa puhutaan ennaltaehkäisyn tärkeydestä. Raportissa kehoitetaan ennaltaehkäisevien palveluiden tuomista ongelman ratkaisun edelle sekä pohditaan ennaltaehkäisevän työn tärkeyttä: ”Sosiaalisten ja terveysongelmien merkitys on tunnustettu laajalti. Ennaltaehkäisevään työhön oikein kohdistetut eurot tuottavat itsensä moninkertaisesti takaisin parempina työelämävalmiuksina ja hyvinvointina.” (Nurmio & Turkki 2010, 38.) Ongelmana ennaltaehkäisevässä työssä on kuitenkin se, ettei se sovi palveluiden tuottamisen logiikkaan. Palveluiden tuottamisessa pyritään tavallisesti erikoistumaan juuri ongelmanratkaisuun, vaikka tärkeämpää olisi pyrkiä ongelmien ennaltaehkäisemiseen. Raportissa kehoitetaan rakentamaan palveluiden tuottamisen sisään kannustimia ennaltaehkäisevään työhön sekä tunnistamaan ennaltaehkäisyn mahdollisuuksia kaikissa hyvinvointipalveluissa. (Nurmio & Turkki 2010, 38 - 39.)

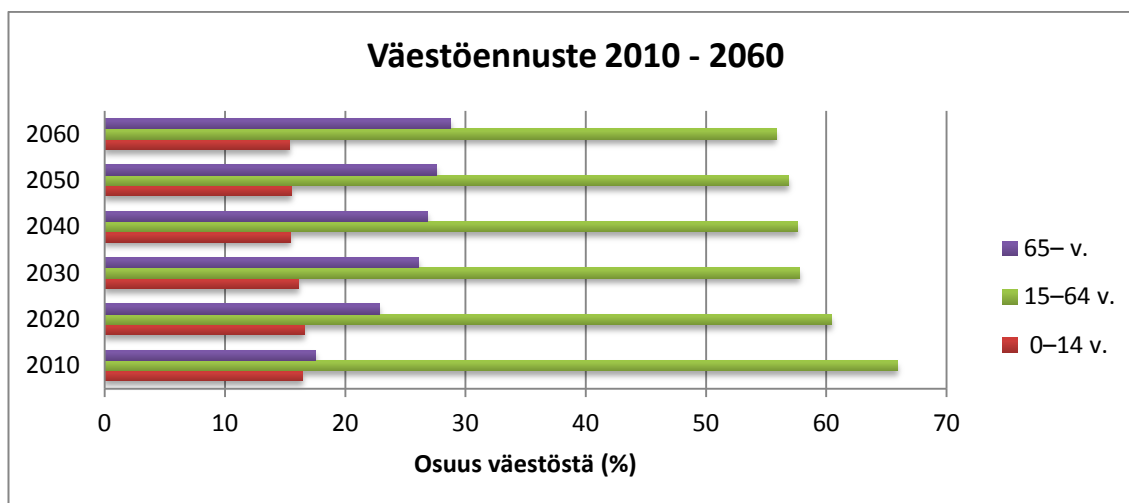
Terveystauossa on tähdätty juuri ennaltaehkäisevään toimintatapaan. Active Life Village Oy:n projektipäällikön Raimo Miettisen mukaan Terveystauossa on tarkoitus aktivoida ihmisiä ja toimia ennaltaehkäisevästi. Näin ollen, painopiste saadaan siirrettyä sairauksien ennaltaehkäisyyn, enemmän kuin sairauksien hoitamiseen. (Miettinen 2011.) Ennaltaehkäisy korostuu varsinkin ikääntyvien osalta. Väestön ikääntyminen onkin yksi suuri haaste perusterveydenhuollolle.

Väestön ikärakenteen muutos Suomessa on nopeampaa ja aikaisempaa kuin esimerkiksi muissa Euroopan maissa. Niin 65-vuotiaiden, kuin yli 80-vuotiaiden osuuden arvioidaan kasvavan merkittävästi seuraavien vuosikymmenien aikana. (Tekniikan akateemiset, 36). Kuten Tilastokeskuksen väestön ikärakennekaaviosta selviää, Suomen väestö on ikääntymässä kiivaalla tahdilla.



Kuvio 2: Väestön ikärakenne vuoden 2010 lopussa (Tilastokeskus I)

Yli 65-vuotiaiden määrän kasvu näkyy selvästi myös Tilastokeskuksen väestöennusteesta.



Kuvio 3: Väestöennuste 2010-2060 (Tilastokeskus II)

Väestön ikääntyminen on varsinkin taloudellinen haaste, sillä työelämän ulkopuolelle jäävien lukumäärä kasvaa ja näin ollen työikäisten lukumäärä pienenee. Pienenevän työikäisten ryhmän vastuulle jää lisääntyvien hoiva- ja hoitomenoista sekä eläkkeistä huolehtiminen. (Nurmio & Turkki. 2010, 34.) Mikäli tämä johtaa verotuksen kiristymiseen, siitä voi olla merkittäviä seurauksia myös talouskasvun kehitykselle. Työllisyysasteen tai tuottavuuden olisi näin ollen kasvattava, jotta pystyttäisiin varmistamaan talouskasvun pysyminen ennallaan. (Luoma, Rätty, Moisio, Parkkinen, Vaarama & Mäkinen 2003, 11.)

Edellä mainittu ennaltaehkäisevän työn kehittäminen tulisi vaikuttamaan varsinkin ikääntyvien ihmisten tuomiin haasteisiin. Vanhusten oman terveydentilan seurannan aktivointi ja sairauksien ennaltaehkäisy on myös Terveystauon yksi tärkeimmistä tavoitteista. Active Life Village Oy:n toimitusjohtajan Olli Nuutilan mukaan Terveystauossa tärkeää on ihmisten aktivointi oman terveytensä seurantaan ja sairauksien ennaltaehkäisyyn (Nuutila 2011). Terveystauko voi siis tuoda todellista hyötyä yhteiskunnalle, parantamalla mm. ikääntyvien ihmisten itsehoitokykyä ja sairauksien ennaltaehkäisyä. Näin ollen julkiset hoito- ja hoivamenot tulisivat mahdollisesti ajan myötä pieneneen ja helpottamaan myös yhteiskunnan verotaakkaa.

2.2 Kunnallisten palvelujen ulkoistaminen

Julkiseen palvelujärjestelmään kuuluu palvelujen järjestäminen, tuotanto sekä rahoitus. Palvelujen järjestämisestä Suomessa vastaavat kunnat ja rahoitus hoituu pääosin verovarilla. Tavanomaisesti kunnat ovat myös tuottaneet palvelut. Palvelujen järjestäjä ja tuottaja voivat kuitenkin olla eri tahoja. Kunta voi esimerkiksi ostaa terveydenhuollon palvelut toiselta kunnalta, yksityiseltä tai vaikka kolmannen sektorin palveluntuottajalta, kuitenkin vapautumatta terveyspalveluiden järjestämisvelvollisuudesta. (Mäntyranta, ym. 2004, 35.)

Kunnan kannalta ei ole merkitystä kuka palvelun tuottaa, kunhan se tuotetaan niin kuin on sovittu. Palveluntuottajalla ei myöskään ole merkitystä potilaalle, sillä tärkeämpää hänelle on koettu palvelun laatu ja saatavuus. Potilaille on kuitenkin tärkeää tietää miten ja kuka palvelua tuottaa, sillä hän ei esimerkiksi luota juuri kyseiseen palveluntarjoajaan, josta hän palvelua lähtisi hakemaan. Palveluja ulkoistaessa on näin ollen myös tärkeää huolehtia asiakastytyväisyydestä sekä saadun palautteen huomioimisesta. (Back 2004, 32.)

Palvelujen ostamisessa ulkopuoliselta palveluntuottajalta vastuu palvelun tuottamisesta kokonaisuudessaan siirtyy palveluntuottajalle. Tähän liittyy kaikki palvelun tuottamisprosessiin liittyvät asiat, kuten henkilöstöasiat, palvelujen toimivuus ja välineiden hankinta. Näin ollen kunnalta jää pois päivittäisten juoksevien asioiden hoitaminen, joka vapauttaa resursseja mm. laadunvalvontaan ja järjestelmän toimivuuden turvaamiseen. (Back 2004, 35 - 36.)

Kunnan hankkiessa palveluja jostain muualta kuin julkisen sektorin piiristä, se ei joudu maksamaan ylimääräisistä toiminnoista tai ylläpitokustannuksista. Kunnalle on myös tärkeää luottaa tuottajan laatuun, jolloin voidaan ehkäistä mahdollisia lisäkustannuksia, joita voi syntyä mm. mahdollisten odottamattomien ongelmien johdosta. Myös palvelujen jonotusajat, asian- tuntevuus ja tuotannon joustavuus ovat etenkin tulevaisuudessa yhä tärkeämpiä tekijöitä, joten palveluntuottajan laatu on merkittävä tekijä palveluja ulkoistettaessa. (Mäntyranta, ym. 2004, 303.) Yksityisen palveluntuottajan on tärkeä myös kyetä osoittamaan kunnalle, että liian vähäinen terveystalvelujen hankkiminen tulee kalliimmaksi. Jos potilas jää esimerkiksi odottamaan hoitopalvelun saantia, vaikuttaa se niin sairauspäivärahojen määrän kasvamiseen kuin potilaan elämänlaadun ja työkyvyn heikkenemiseen. (Mäntyranta, ym. 2004, 304.)

Terveystalvossa kunnallinen terveystoimi tulee olla toiminnassa mukana, mutta palveluntuottajan suhteen ollaan tulevaisuudessa avarakatseisia. Miettisen mukaan kunnallinen terveystoimi pitää olla toiminnassa mukana joko niin, että terveystalvskeskus tuottaa myös palvelun tai jollain tavalla tukee palvelua. Ensimmäisen pilotin jälkeen voidaan lähteä kartoittamaan sitä, voisiko palveluntuottaja tulla yksityiseltä sektorilta. (Miettinen 2011.)

2.3 Palveluverkkojen tulevaisuus

Kuntalehden numerossa 3/2011 Espoon sosiaali- ja terveystalvjohtaja Juha Metso sanoo kauppa- keskusten voivan olla myös kunnan palvelukeskuksia. Lehden mukaan Suomen toiseksi suurimmassa kaupunginvaltuustossa joulukuussa 2010 on hahmoteltu, millainen Espoon tuleva palveluverkko tulisi olemaan vuonna 2020. Palveluverkkoon tulisi sisällyttymään hyvä kirjasto ja yhteistalvvelupiste, iso terveystalvsaama ja osin yksityisrahoitteinen seniorien Elä ja Asu-keskus.

Näiden lisäksi olisi vielä koulu ja uimahalli. Palvelut olisivat metro- tai juna-aseman tuntumassa. (Kuntalehti, 2011.)

Lehdessä Metso toteaa, että: ”Verkosta puhutaan myös kaupan termeillä: Espooseen suunnitellaan sosiaali- ja terveysalan supermarketteja, lähikauppoja ja kioskeja” (Kuntalehti, 2011). Lehden mukaan palvelujen tuotantomuotojen tavoitetila Espoossa vuonna 2020 on seuraavanlainen: (Kuntalehti, 2011.)

1. Asiakkaan itsepalvelut
2. Vertaistoiminta
3. Sähköiset palvelut
4. Kaupungin oma palvelutuotanto
5. Muiden palveluntuottajien palvelut, jotka toteutetaan seutuyhteistyönä, kumppanuussopimuksin ja palvelusetelein.

Terveystauko-konsepti tukee mielestäni vahvasti tätä tavoitetilaa. Uskon, että terveystauko-idea tulee menestymään laajasti Suomessa, mikäli myös muissa kunnissa pyritään kehittämään uudenlaisia, innovoivia palveluverkkoja. Jo saadut kokemukset terveystauko-idea tukevat vahvasti tätä näkemystä.

3 Retail Clinic - idea

Retail Clinic -palvelumalli on yhdysvalloissa suosiota kerännyt malli, jossa terveydenhoitopalveluja tarjotaan siellä, missä ihmiset normaalisti päivittäin liikkuvat, kuten esimerkiksi erilaiset kauppaketjut tai ostoskeskukset. Terveystauko-idean toimintamalli on peräisin tästä maailmasta kustannustehokkaasta tavasta tarjota terveydellisiä palveluita normaaleille kuluttajille. Terveystauko-idean odotetaan tuovan parannusta niin kustannustehokkuuteen, resurssien käyttöön kuin asiakaspalvelun laatuun. Terveystauko-idean menestyksen myötä on huomattu, että asiakkaiden lähelle voidaan rakentaa uusia palvelumalleja, jotka voivat toimia myös ennaltaehkäisevästi. (Sitra.)

3.1 Nykyiset toimijat Suomessa

Suomessa avattiin ensimmäinen Retail Clinic - ideaan pohjautuva Sitran rahoittama terveystauko-kioski Ylöjärvelle kesällä 2009. Hieman tämän jälkeen myös Lahdessa aloitettiin terveystauko-toiminta. Kolmas ja neljäs terveystauko-kioski avattiin Kotkaan sekä Lahteen syyskuussa 2011. Myös jatkoa on luvassa, sillä tavoitteena on perustaa 50 terveystauko-kioskia Suomeen seuraavan kahden vuoden aikana. (Sitra). Suomen kahden ensimmäisen terveystauko-kioskin toiminta ja niistä saadut kokemukset ovat olleet positiivisia.

3.1.1 Kokemukset Ylöjärven terveystioskista

Ylöjärven kaupungin Internet-sivut määrittelevät Ylöjärven terveystioskin olevan ”terveydenhuollon palvelupiste, joka tarjoaa terveystneuvontaa, pienimuotoista vastaanottotoimintaa, rokotuksia, palveluohjausta sekä erilaisia teemapäiviä mm. liikunnasta, hammashuollosta ja diabeteksesta. Kioskin palvelut ovat tarkoitettu kaikille ja toiminta on pääsääntöisesti maksutonta.” (Ylöjärven kaupunki.) Terveystioski, joka toimii kauppakeskus Elossa, on ensimmäinen laatuaan Suomessa. Sitran osaksi rahoittama kokeilu avattiin kesäkuussa 2009 ja sen käytännön toiminnasta vastaa Ylöjärven kaupunki. (Ylöjärven kaupunki.)

Ylen 27.10.2010 julkaiseman artikkelin mukaan Ylöjärven ”terveystioski säästää aikaa ja rahaa.” (Yle Tampere.) Artikkelin mukaan terveystkeskuksen ruuhka on vähentynyt terveystioskin johdosta. Joustava ja nopea palvelu on saanut kiitosta myös asiakkailta. Kiitosten ohella toiminta on artikkelin mukaan osoittautumassa myös kustannustehokkaaksi. Suurin käyttäjäryhmä Ylöjärven terveystioskissa ovat olleet iäkkäämmät naiset. On myös huomattu, että ihmiset, jotka eivät normaalisti olisi hakeutuneet hoidettavaksi, ovat vierailleet terveystioskissa. Tämä on artikkelin mukaan myös kansanterveydellisesti merkittävää. Artikkelissa mainitaan myös, että asiakkailta on löydetty käyntien yhteydessä piileviä sairauksia, josta heidät on voitu ohjata jatkohoitoon. (Yle Tampere.)

3.1.2 Kokemukset Lahden terveystioskista

Lahteen avattiin maaliskuussa 2010 Suomen toinen terveystioski. Ylen 7.6.2011 julkaistun artikkelin mukaan ”Lahden terveystioskin perustamisen yksi tarkoitus oli purkaa terveystpalveluiden patoutunutta kysyntää parantamalla palveluiden saatavuutta.” (Yle Lahti). Artikkelin mukaan Lahden ensimmäisen toimintavuoden asiakaskäynnit ovat ylittäneet odotukset, joten tavoitteissa on onnistuttu hyvin. Käyntejä on ollut yli 12 000, joka on noin 17 % kaupungin kaikista terveydenhoitajakäynneistä. Artikkelin mukaan Lahden terveystioskitoiminta on myös ollut kustannustehokasta, sillä hoitokustannukset ovat vain murto-osa terveystkeskuksissa syntyvistä kustannuksista. Terveystioskin asiakkailta myös kysyttiin, olisivatko he valmiita maksamaan terveystioskin palveluista, joista myöntävästi vastasi noin puolet. (Yle Lahti).

Artikkelin mukaan yhdessä asiassa ei terveystioskissa ole onnistuttu, sillä asiakkaiksi ei ole tullut juurikaan miehiä eikä nuoria. Asiakkaiden keski-ikäksi on muovautunut 65 vuotta ja jopa 70 % kävijöistä on naisia. Lasten ja nuorten osuuden on havaittu olevan selvästi suurempi terveystkeskuksessa kuin terveystioskissa. (Yle Lahti).

Artikkelissa mainituista tuloksista voidaan ottaa oppia myös Terveystauon kehityksessä. Terveystauolle yhtenä tavoitteena voisi olla juuri mielihien ja nuorten aktivointi oman terveytensä seurantaan. Tähän mielestäni auttaa esimerkiksi juuri eri liikkeiden kanssa toteutettava yhteistyö, joka voi parantaa Terveystauon imagoa ja lähestyttävyyttä vetoavammaksi varsinkin miehiin ja nuoriin.

3.2 Terveystauko

Tämän opinnäytetyön kehityskohteena toimiva Terveystauko, on matalan kynnyksen tila, josta saa neuvontaa ja apua pieniin kysymyksiin ja vaivoihin. Terveystauko ei ole paikka sairaanhoidolle, eikä myöskään toimi etäpisteenä terveystakesuksille. (Nuutila 2011.)

Terveystauko on muiden Terveystakeskien tapainen konsepti, joka eroaa niistä kuitenkin muutamalla oleellisella tavalla. Terveystakeskit ovat tähän asti olleet perinteisesti terveystakeskusten etäpisteitä, eli rahoitus tulee sataprosenttisesti terveystakeskuksesta. Erona Terveystauossa on se, että toimintaan pyritään ottamaan mukaan paljon vahvemmin yrityksiä, eli siten, että yritykset myös toimisivat rahoittajan roolissa. Myös opiskelijayhteistyö on pidemmälle vietyä Terveystauossa kuin muissa terveystakeskeissa. Osa palveluista tuotetaan opiskelijavoiimin ja samalla tarjotaan uudenlainen ja erilainen oppimisympäristö. (Miettinen 2011.)

Ulkoilmeeltään tai olemukseltaan Terveystauosta pyritään tekemään hyvin erilainen kuin terveystakeskuksesta. Ympäristöstä luodaan sellainen, että se muistuttaa enemmän esimerkiksi kauppaa tai liikettä, kuin terveystakeskusta tuottavaa ympäristöä. Näin ollen saadaan ihmisiä houkuteltua helpommin tilaan ja pyritään samalla luomaan Terveystauolle ketjuilmettä. Tällä hetkellä jo toiminnassa olevat terveystakeskit ovat kunnan ylläpitämiä, eli niille ei ole mitään yhteistä ilmettä. Jokainen tarjoaa omia yksilöllisiä palveluitaan. Terveystauossa pyritään siihen, että tuotettaisiin samoja, tai samantyyppisiä palveluja, jokaisessa paikassa missä niitä tulee olemaan. (Miettinen 2011.)

Active Life Village Oy:n tutkimusjohtaja Katariina Raij oli itse Yhdysvalloissa tutustumassa Retail Clinic ideaan, jonka pohjalta hän lähti kehittämään Terveystaukoa. Raij:n mukaan Terveystauko on julkisen sektorin, korkeakoulujen, yksityisen sektorin sekä kolmannen sektorin yhteistyö. Mukaan toimintaan on tarkoitus tulla myös vapaaehtoisjärjestöt sekä erilaiset yhdistykset, kuten sydänyhdistys. Selkein ero Terveystauossa muihin terveystakeskeihin verrattuna on se, että muissa terveystakeskeissa ei yritysyhteistyötoimintaa ole ollenkaan. (Raij 2011.)

Jatkon kannalta tulee myös vahvasti esille se, että Terveystauko on vain lähtöpiste siihen, että ihmiset saadaan aktivoitua oman terveydentilansa seurantaan. Tavoitteena on, että saataisiin ihmiset seuraamaan entistä enemmän varsinkin oman terveydentilan kehitystään. Hen-

kilö voi esimerkiksi Terveystauon kautta ostaa verenpainemittarin kotiinsa, jonka avulla hän voi tarkkailla oman terveydentilan kehitystä. Näin ollen voidaan ennaltaehkäistä sairauksien syntymistä oman aktiivisuuden ansiosta. (Miettinen 2011.)

Tulevaisuudessa tavoitteena on myös, että sähköiset palvelut tulevat olemaan vahvasti esillä Terveystauon toiminnassa. Tällä hetkellä sähköiset palvelut ovat vielä kehitysvaiheessa. Ensimmäinen pilotin käynnistyttyä, tarkoituksena on lähteä miettimään, minkälaisia sähköisiä palveluita Terveystauon ympärille voitaisiin rakentaa. Terveystaukoa ei ole tarkoituksena pitää sidottuna pelkästään fyysiseen tilaan, vaan tilan on tarkoitus toimia alkusysäyksenä, jonka jälkeen Terveystauko voisi esiintyä esimerkiksi tietynlaisena web-portaalina. Portaalin kautta olisi mahdollista saada mm. terveysneuvontaa sekä erityyppisiä etäpalveluita, kuten mahdollisuuden keskustella terveydenhoitajan kanssa esimerkiksi omaan terveyteen liittyvissä asioissa. (Miettinen 2011.)

4 Palveluiden tuottaminen ja kehittäminen

Terveystauossa asiakkaiden kannalta on mahdollisimman hyvän ja helppopääsyisen terveyspalvelun tuottaminen. Tässä kappaleessa avataan yleisesti palvelukäsitettä, palveluiden kehittämistä sekä palveluinnovaatioita ja niiden tuomia haasteita.

4.1 Palvelun määritelmä

Palvelut määritetään useimmiten vieläkin vanhanaikaisesti, vaikka länsimaat ovat eläneet palvelutaloudessa jo vuosikymmenien ajan. Palvelut koetaan tietynlaisen organisaation tuottamiksi, joka on harhaanjohtavaa. Tämä voi vääristää päätöksentekijöiden kuvaa palvelujen merkityksestä. Tämä johtuu siitä, että näkymättömiä piilopalveluita ei oteta huomioon eikä palveluja nähdä liiketoimintalogiikkana kilpailuedun luomiseen. (Grönroos 2010, 21 - 22).

Kauppätieteiden tohtori Christian Grönroos määrittää palvelun monimutkaiseksi ilmiöksi. Palvelu käsitetään yleensä henkilökohtaisesta palvelusta aina palveluun tuotteena tai tarjoamanaan. Myös esimerkiksi tuotteesta voi tehdä palvelun, jos tarjoaja pyrkii mukauttamaan tuotteen asiakkaan yksityiskohtaisien tarpeiden mukaiseksi. Lisäksi on olemassa näkymättömiä palveluja, kuten esimerkiksi reklamaatioiden käsittely tai laskutus. Niiden oikeanlainen hyödyntäminen ja kehittäminen yrityksen sisällä tarjoavat yrityksille kilpailuetumahdollisuuksia. (Grönroos 2010, 76 - 77.)

Pohjimmiltaan palvelut ovat ainutlaatuisia. Tämä johtuu usein juuri siitä, että asiakas toimii toisena osapuolena palvelutilanteessa. (Honkola & Jounela 2000, 17.) Asiakas voidaan näin ollen määritellä tuotantoresurssiksi, jolloin hän toimii palvelun kanssatuottajana. (Grönroos

2010, 80.) Palvelutilanteissa asiakkaan kokemukset säilyvät, vaikkei itse palveluita ei varastoida. Asiakas palaa samalle palveluntarjoajalle, jos hänet voidaan yllättää positiivisesti kerta toisensa jälkeen. Tämä korostuu etenkin business-to-business suhteissa. Palvelua on siis syytä kehittää jatkuvasti. (Honkola & Jounela 2000, 17.)

Palveluilla on myös merkittäviä etuja esimerkiksi fyysiseen tuotteeseen verrattuna. Palveluissa korostuu mm. vuorovaikutus ja resurssien jakaminen kuluttamisen sijaista. Fyysinen tuote poikkeaa monella tapaa palvelusta. (Tuulaniemi 2011, 17.)

Fyysinen tuote, tavara	Palvelu
Tuotantotila, varastot, myymälä	Palveluympäristö
Merkittävät pääomasijoitukset	Ei suuria sidottuja pääomia
Merkittävä luonnonvarojen kulutus	Ei merkittävää luonnonvarojen kulutusta
Suuri energiankulutus	Vähäenergistä
Omistaminen	Vuokraus, lainaus, leasing
Tavara	Vuorovaikutus
Käsin kosketeltava	Kokemus
Staattinen	Dynaaminen

Taulukko 2: Fyysinen tuote verrattuna palveluun (Tuulaniemi 2011, 17.)

Palvelu tarjoaa laajan palveluympäristön kiinteiden tilojen sijaan, eikä niihin tarvitse sidota suuria pääomasijoituksia. Palveluissa myös vuorovaikutus on vahvasti esillä. Asiakkaalla on mahdollista vaikuttaa palveluun, joka tekee palveluista dynaamisia. (Tuulaniemi 2011, 17.)

Yritykset voivat palveluiden avulla erottautua ja luoda pitkäaikaisia asiakassuhteita. Palvelut luovat tätä kautta huomattavia liiketoimintamahdollisuuksia. Palvelut synnyttävät myös uusia markkinoita, jolloin uusien mahdollisuuksien ja toimijoiden syntyminen on mm. tavaramarkkinoita valoisampaa. (Tuulaniemi 2011, 18.)

4.2 Palvelujen kehittäminen ja asiakasymmärrys

Liiketoiminnassa tulisi olla valmis muuttumaan, sillä liiketoimintaympäristö elää ja muuttuu jatkuvasti. Kilpailijat lisääntyvät sekä asiakkaiden tietämys kasvaa. Mikäli näihin muutoksiin ei osata vastata, seuraukset voivat olla kohtalokkaat. (Kotler, Kartajaya & Setiawan 2011, 185.)

Tieto asiakkaiden toiminnasta ja haasteista on edellytys asiakaslähtöisen palveluliiketoiminnan kehitykselle. Kehitys tulisi aloittaa jo silloin, kun ajatus uudesta palvelusta syntyy, sillä jo tässä vaiheessa tarvitaan ymmärrystä esimerkiksi markkinatilanteesta. (Arantola & Simonen 2009, 8.) Asiakastieto on mm. asiakastietokannoista, asiakaspalautteesta ja vastuuhenkilöiden näkemyksistä kerättyä tietoa. Tätä tietoa analysoimalla ja käyttämällä liiketoiminnassa luodaan asiakasymmärrystä (Arantola & Simonen 2009, 25), jolla on ihannetilanteessa merkittävä rooli kehittäessä palveluliiketoimintaa. (Arantola & Simonen 2009, 38).

4.2.1 Kuluttajat kehittäjinä

Kuluttajien on havaittu kykenevän vaikuttamaan hyvinkin suuresti markkinoilla. Tämä näkyy esimerkiksi kuluttajan kykyä toimia kilpailuttajana. Kuluttajat ovat esimerkiksi aktiivisuudellaan saaneet aikaan kilpailua, jonka seurauksena esimerkiksi teknologiatuotteiden hinnat ovat pudonneet. Kuluttajien aktiivisuus hintavertailuun ja valmius ostamaan kauempaa ovat vähentäneet yritysten hinnoitteluvoimaa. (Lammi, Järvinen & Leskinen 2007, 23 - 24.)

Kuluttajien merkitys kehitettäessä uutta palvelua tai innovaatiota on tunnistettu jo kauan ja sen merkitys korostuu nykyään aikaista merkittävimmin. Kuluttajien tarpeiden laajeneminen sekä teknologian kehitys tuovat haasteita vastata kysyntään. (Lammi, ym. 2007, 31.) Palvelujen kehittäminen yhdessä kuluttajien kanssa on keino luoda uutta siellä, missä asiakas on. Asiakas kerryttää tietoutta itsestään omalla toiminnallaan, jonka pohjalta voidaan kehittää uusia toimintatapoja ja parempia, asiakkaalle sopivia ratkaisuja. (Arantola & Simonen 2009, 31).

Kuluttaja tulisi myös huomioida entistä paremmin varsinkin kun tavoitteena on terveyden edistäminen. Asiakkaan tarpeiden huomiointi sekä huolien kuunteleminen ovat avainasemassa tässä tavoitteessa. Edistämisessä korostuu varsinkin vuorovaikutus. Asiakas tulee osallistuttua ja sitouttaa terveyttä edistävään toimintaan. (Pietilä 2010, 265.)

Terveystauossa kuluttajien osallistuttaminen kehitykseen on suuressa osassa. Terveystauon ensimmäisen pilotin jälkeen saadaan tietoa millaisia palveluita ihmiset odottavat saavansa, mistä palveluista he olisivat valmiita maksamaan sekä minkälaisia yhteistyökumppaneita he toivoisivat. Konsepti elää tämän pohjalta kokoajan. Vielä ei pystytä sanomaan tarkalleen ottaen minkälainen palvelukokonaisuus Terveystauosta muodostuu, sillä siihen tarvitaan loppukäyttäjien mielipiteitä ja kokemuksia. (Miettinen 2011.)

4.2.2 Ikääntyvät kuluttajat

Ikääntyvät kokevat entistä enemmän haasteita terveydenhoidossa, sillä esimerkiksi julkiset terveyspalvelut korvautuvat yhä enemmän yksityisillä palveluilla sekä itsepalvelut lisääntyvät. Vastuu iäkkäiden tutkimus- ja hoitotoimenpiteistä kuuluu terveydenhoitoalan ammattilaisten lisäksi myös kuluttajalle. (Lammi, ym. 2007, 165.) Palveluja tarvitsevan kuluttajan on kyettävä tietämään mistä ja miten hänen on haettava apua vaivoihinsa (Lammi, ym. 2007, 168). Myös palveluntarjoajien on ymmärrettävä, etteivät ikääntyvät enää sopeudu niin hyvin ajan muutoksiin (Lammi, ym. 2007, 167). Palveluntuottajien tulisi kehittää palveluita mahdollisimman asiakaslähtöisesti ja oikeasti kuunnella asiakkaan tarpeita, liittyä se mihin tahansa palveluprosessin vaiheeseen. Tämä korostuu varsinkin iäkkäiden kuluttajien parissa. Huomiota otettavaa on myös se, että tulevaisuudessa ikääntyvien kuluttajaryhmä tulee olemaan huomattavasti vaikutusvaltaisempi (Lammi, ym. 2007, 166.)

Kansalaiset halutaan ottaa yhä enemmän mukaan palvelutuotantoon. Heidät halutaan saada investoimaan yhä enemmän omaa osaamista ja viitseliäisyyttä hyvinvointinsa parantamiseen. Myöskään ikääntyvät eivät voi ajatella, että yhteiskunta ratkaisee kaikki heidän ongelmansa. Tähän voidaan hakea ratkaisua mm. siten, että kuluttajien, varsinkin ikääntyvien, tulee voida valita miten he haluavat asioida. Myös palveluiden käyttö tulisi olla mahdollisimman helppoa. Tapa tarjota palveluja ei saa myöskään aiheuttaa ongelmia tai pienintäkään stressiä palvelua käyttävälle henkilölle. (Lammi, ym. 2007, 176.) Parantamalla palveluiden käyttökokemusta kuluttajat voivat haluta myös vaikuttaa palveluihin osallistumalla yhä enemmän niiden kehittämiseen.

4.3 Palveluinnovaatiot

Terveydystauossa ideana on luoda uusia palveluinnovaatioita, johon osallistetaan niin asiakkaita, kuin muita sidosryhmiä kehittämään ja toteuttamaan palveluita. Palveluiden innovoinnissa on kuitenkin omat haasteensa, joita käsitellään tässä kappaleessa.

4.3.1 Innovaation määritelmä

Yleisimpiä innovaatioita ovat tuote- ja palveluinnovaatiot. Innovaatioilla voidaan tarkoittaa niin uuden tuotteen tai palvelun luomista kuin jo olemassa olevan parantamista. Yksi lähes kaikkia koskettava ja yleisesti käytössä oleva esimerkki palveluinnovaatiosta on Internetissä toimivat pankkipalvelut. (Solantie & Mäkeläinen 2009, 30.) Innovaatioiden avulla voidaan luoda todella menestyneitä uusia palveluja, mikäli onnistutaan luomaan se yksi todellinen innovaatio useista epäonnistumisista huolimatta (Solantie & Mäkeläinen 2009, 28).

Uusia innovaatioita esimerkiksi teollisuudessa pidetään yleensä hienostuneempina tai edistyksempinä kuin uusia palveluja tai palveluinnovaatioita. Esimerkiksi uudesta teknologiasta ollaan vaikuttuneempia kuin yksinkertaisista asioista, kuten puhtaista toimitiloista. Se, että esimerkiksi henkilöauto on kehittyneempi innovaatio kuin järjestelmä, joka tuottaa ateriointipalvelut autonvalmistajan pääkonttorin henkilöstölle, ei tulisi pitää itsestäänselvytenä. (Normann 2010, 24 - 25.)

4.3.2 Innovoinnin haasteet

Kauppätieteiden maisteri Jim Solantie esittelee yhdeksän syytä kirjassaan ”Ideasta Innovaatioksi”, miksi innovointi koetaan yrityksissä usein vaikeaksi. Erityisesti mullistavien innovaatioiden syntyminen usein jää toteutumatta näiden syiden takia. Näitä syitä ovat: (Solantie & Mäkeläinen 2009, 41.)

- Pelko
- Oletukset
- Tieto
- Tavat ja tottumukset
- Laiskuus
- Aika
- Sivukonttorit
- Kompensoimattomuus
- Johtaminen

Luovuutta ja innovointia ei voi syntyä ilman virheitä. Onnistuminen ei ole mahdollista, ellei ensin ole epäonnistuttu ja opittu virheistä. Epäonnistumisessa kyse on siitä, että löydetään ideoita jotka eivät toimi ja opitaan niistä. Epäonnistumista ei tulisi pelätä. Kun jotain menee pieleen syyttelyn ja osoittelun sijaista tulisi miettiä miksi niin tapahtui ja mitä siitä voidaan oppia. Tätä myöten myös innovaatioiden synnylle annetaan mahdollisuus. (Solantie & Mäkeläinen 2009, 42 - 43.)

Oletuksien esittäminen faktoina luo väärinymmärrystä ja ehkäisee uusien innovaatioiden syntyä. Oletuksia pidetään itsestäänselvyksinä. Mutta kun joku onnistuu todistamaan oletuksen vääräksi, syntyy mahdollisesti jopa uusi innovaatio. Luovuuden ja uusien innovaatioiden puute korostuu varsinkin vahvasti säännellyillä toimialoilla. Innovointia haastaa sääntöihin ja tätä myötä tullessiin oletuksiin mukautuminen ja vanhoihin kaavoihin jämähtäminen. Oletuksia on syytä oppia kyseenalaistamaan, jotta uusille innovaatioille annetaan mahdollisuus. (Solantie & Mäkeläinen 2009, 43 - 44.) Oletuksien lisäksi myös tieto voi olla vaarallista innovaatioiden synnylle. Tieto voi estää näkemästä muutosta, sillä ei olla tietoisia uusista mahdollisuuksista.

(Solantie & Mäkeläinen 2009, 45.) Kun ymmärretään, että tiedostamatonta tietoa on enemmän kuin kukaan voisi kuvitellakaan, keksitään uusia keinoja löytää sitä. (Solantie & Mäkeläinen 2009, 47.) Uuden tiedon etsiminen voi näin ollen johtaa uusien innovaatioiden syntyyn.

Monesti tavat ja tottumukset ovat juurtuneet yrityksen tapaan toimia. Tätä ei välttämättä edes huomata, ennen kuin joku siitä huomauttaa. (Solantie & Mäkeläinen 2009, 47.) Mikäli kyseenalaistetaan tietyllä tavalla toimimista, voidaan keksiä jotain uutta. Solantie ja Mäkeläinen esittävät tähän liittyvän esimerkin, jossa yhdysvaltalainen Barnes & Noble kirjakauppa-ketju oivalsi rakentaa kahvilan kirjakaupan yhteyteen. Tämä ei ainoastaan auttanut asiakkaita paremmin viihtymään, vaan se nosti ketjun yhdeksi Yhdysvaltojen suurimmiksi kahvinmyyjiksi. (Solantie & Mäkeläinen 2009, 48.)

Innovaatioiden ja luovan ajattelun uhkana on myös laiskuus. Yrityksissä nykytilaan ollaan tyytyväisiä, eikä uuden kehittämiselle koeta olevan tarvetta. (Solantie & Mäkeläinen 2009, 49.) Tämä voi olla kuitenkin kohtalollista yritykselle, mikäli jokin kilpailijoista tai uusi toimija alalla kehittää jotain uutta ja mullistavaa. Silloin saattaa olla liian myöhäistä toimia ja kilpailijat ajavat markkinoilla ohi. Myös ajan puutteesta valittaminen voi olla esteenä innovaatiolle. Tämä tekosyy kannatta kuitenkin unohtaa, sillä innovatiivisesti toimivalla yrityksellä on käytössään täsmälleen yhtä paljon aikaa kuin niillä, jotka eivät innovatiivisesti toimi. (Solantie & Mäkeläinen 2009, 54.)

Innovointitoimintaa voi estää myös uuden luomisen puute isojen organisaatioiden sivukontto-reissa. Toimitaan liialti pääkonttorin ohjeiden mukaisesti, eikä uskalleta kehittää uutta. Tähän ajattelutapaan ei tulisi jäädä, sillä parhaimmassa tapauksessa suuren organisaation innovointitoiminta saatetaan keskittää kokonaisuudessaan luovuutta esittävään sivukonttoriin. (Solantie & Mäkeläinen 2009, 50.) Myös kunnon kompensatio on todellinen keino luoda uusia innovaatioita. Kompensatio voi olla mitä vain ja se voidaan kohdistaa kuinka monelle tahansa. Jotta innovaatioita kuitenkin syntyisi, kompensation tulisi olla riittävän suuri, jotta sen luomiseen uhrattaisiin riittävästi resursseja. (Solantie & Mäkeläinen 2009, 51.)

Yksi innovoinnin haasteita on myös oikeanlainen johtaminen. Merkittävät innovaatiot tarvitsevat vahvaa pohjaa selviytyäkseen esimerkiksi organisaation vanhojen toimintatapojen ylitse. Oikeanlainen johtaminen auttaa innovaatioiden todellisessa läpiviennissä koko organisaation keskuuteen. (Solantie & Mäkeläinen 2009, 54 - 55.)

Nämä kaikki innovoinnin suurimmat haasteet ovat voitettavissa. Näitä haasteita on myös pyrittävä voittamaan, sillä ihmiset lakkaavat toimimasta ja ajattelemasta luovasti, mikäli ympäristö ei tarjoa siihen mahdollisuutta. (Solantie & Mäkeläinen 2009, 57.) Puhuttaessa Terveystauosta, joka tarvitsee innovoivia ratkaisuja menestyäkseen, on innovaatioiden ja uusien luo-

vien ratkaisujen kehittäminen tärkeää. Terveystauossa innovointia helpottaa se, että uutta palvelua rakennetaan osallistuttamalla asiakkaita ja muita toimijoita sen kehittämiseen. Tällöin innovoinnin haasteet voidaan voittaa uusilla ja luovilla tavoilla. Asiakkaiden osallistuttaminen palvelun kehitykseen on myös yksi palvelumuotoilun periaatteista.

5 Palvelumuotoilu

Vaikka palvelujen osuus on jatkanut tasaista kasvuaan, niiden tarkempaan suunnitteluun ei ole juuri paneuduttu. Asiakkaiden todelliset tarpeet ovat palveluja kehittäessä jääneet huomioimatta. Palvelua parannetaan vasta kun puutteista tai ongelmista huomautetaan. Palveluiden testaaminen ja arviointi ennen lanseeraamista on vain harvojen palveluntuottajien käyttämä tapa. Tämä on johtanut mm. palveluiden huonoon laatuun ja käytön monimutkaisuuteen. (Tahkokallio 2009, 32 - 33.)

Kun palvelusektorin nähtiin vallitsevan taloudessa ja kysynnän kohdistuessa huolella suunniteltuihin palveluihin, syntyi palvelumuotoilu. Palvelumuotoilun pioneerit kokivat, että palvelun käyttökokemuksiin ei oltu kiinnitetty tarpeeksi huomiota. He halusivat käyttää muotoilun periaatteita myös palvelujen suunnitteluun, jolloin myös asiakkaan näkökulma tuli esille aikaisempaa voimakkaammin. Tästä syntyi uutta muotoiluosaamista palvelujen kehittämiseen. (Tahkokallio 2009, 33.)

Tämän kappaleen tarkoituksena on avata mitä palvelumuotoilu on, niin käsitteenä kuin käytännössä. Tarkoitus on avata myös palvelumuotoilun ja julkisen sektorin yhteyttä, sekä paneutua tarkemmin palvelumuotoiluprosessiin, sekä siihen liittyvään ideointiin.

5.1 Mitä palvelumuotoilu on

Palvelumuotoilija Mikko Koivisto Ego Beta Oy:stä, joka on Suomen ensimmäinen palvelumuotoiluun keskittyvä yritys, tiivistää palvelumuotoilun keskeisen tavoitteen olevan ”palvelukokemuksen käyttäjälähtöistä suunnittelua siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjän tarpeita että palveluntarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita” (Tahkokallio 2009, 25).

Teollinen muotoilija ja Jyväskylän ammattikorkeakoulun toteuttaman Palvelumuotoilun työkalupakki - hankkeen projektipäällikkö Juha Tuulaniemi tiivistää palvelumuotoilun olevan ”systemaattinen tapa lähestyä palveluiden kehittämistä ja innovointia yhtä aikaa sekä analyttisesti että intuitiivisesti” (Tuulaniemi 2011, 10).

Palvelumuotoilun tavoitteena on huomioida palvelun käyttäjä ja suunnitella palvelu niin, että huomioidaan sekä käyttäjälähtöisyys että palveluntuottajat liiketoiminnalliset tavoitteet.

Perusajatuksena on kerätä ymmärrystä asiakkaista ja käyttötottumuksista suunnittelun perustaksi. Palvelu suunnitellaan siten, että palvelukokemus tulee olemaan johdonmukainen ja selkeä huolimatta siitä, mitä kautta palvelu koetaan. Asiakkaista saadaan esiin tiedostamattomia tarpeita havainnoimalla heidän käyttäytymistään ja toimintojaan. Asiakkaita myös osallistetaan suunnitteluprosessiin, jolloin voidaan puhua yhteiskehittelystä sekä osallistavasta suunnittelusta. (Tahkokallio 2009, 34-35.) Vaikka palvelumuotoilu on vielä uusi osaamisala (Tahkokallio 2009, 35), se auttaa jo nyt innovoimaan, havaitsemaan palveluiden tuomia mahdollisuuksia sekä luomaan uusia ja kehittämään vanhoja palveluja (Tuulaniemi 2011, 24).

Palvelumuotoilun asiantuntijat Marc Stickdorn ja Jakob Schneider esittävät palvelumuotoilulähtöisellä ajattelulla olevan viisi perusolettamusta: (Stickdorn & Schneider 2010, 34.)

1. Käyttäjälähtöisyys
2. Yhdessä luominen
3. Jaksollisuus
4. Muistettavuus
5. Kokonaisvaltaisuus

Tuottaessa palveluja, jonkin sortin asiakkaan osallistuminen on tarvittavaa. Mikään palvelu ei olisi toiminnassa ilman asiakkaan osallisuutta. Vaikka asiakastietokannat ovat tärkeitä, todellinen ymmärrys asiakkaiden käyttäytymisestä on elintärkeää. Asiakas tulisi näin ollen sijoittaa palvelun suunnitteluprosessin keskelle. Kaikki ovat asiakkaita, vaikkakin erilaisilla tarpeilla ja ajattelutavoilla. Vasta kun ymmärretään nämä asiat, voidaan ruveta ajattelemaan palvelumuotoilulähtöisesti. (Stickdorn & Schneider 2010, 36 - 37.)

Kun asiakas laitetaan suunnitteluprosessin keskelle, täytyy pitää mielessä, että eri asiakasryhmillä on erilaiset tarpeet ja odotukset. Palveluiden tuotannossa täytyy ottaa huomioon myös eri sidosryhmien, työntekijöiden ja päättäjien vaatimukset. Huomioon tulee myös ottaa eri ympäristötekijät, kuten tilat, resurssit ja Internet. Kun kaikille saadaan yhtenäinen ajatusmaailma, voidaan yhdessä lähteä ideoimaan uusia palveluja tai parantamaan jo olemassa olevia palveluja. (Stickdorn & Schneider 2010, 38.) Kun palvelua luodaan yhdessä asiakkaan kanssa, saavutetaan myös enemmän uskollisuutta ja sitoutumista palvelun ja asiakkaan välille (Stickdorn & Schneider 2010, 39).

Palvelut ovat tietyn ajanjakson pituisia eläviä prosesseja. Tämä ajanjakso on tärkeässä asemassa suunnitellussa palvelussa, sillä palvelun eteneminen vaikuttaa asiakkaiden palvelukokemukseen. Asiakas saattaa tylsistyä, jos jokin palvelun osa ei tunnu etenevän, kuten esimerkiksi liian pitkäaikainen jonottaminen. Asiakas saattaa myös stressaantua, jos jokin palveluprosessin osa etenee liian nopeasti. (Stickdorn & Schneider 2010, 40.) Palveluprosessiin sisältyy

jakso ennen palvelua, itse palvelujakso sekä palvelun jälkeinen jakso. Näitä jokaista jaksoa tulee luonnostella tarkoin, sekä toistuvasti kokeilla miten asiakkaat niihin suhtautuvat, jotta saavutetaan paras mahdollinen tulos. (Stickdorn & Schneider 2010, 40 - 41.)

Palvelun tulisi olla myös muistettavaa. Stickdorn ja Schneider kehottaa ajattelemaan esimerkiksi tilannetta, jossa henkilö on käynyt lomalla ja tuonut tuliaisien tai jonkin satunnaisen tavaran lomalta mukaan kotiinsa. Joka kerta kun hän näkee tuon tuomansa esineen, hän muistelee mistä sen osti tai otti mukaansa. Näin ollen hän muistaa lomakohteensa pidempään ja haluaa ehkä myöhemmin lähteä samaan kohteeseen uudestaan. Sama pätee myös palveluun. Tekemällä palvelusta jotenkin konkreettisen, asiakas muistaa saamansa palvelun pidempään. Antamalla esimerkiksi asiakkaalle esitteen tai etukupongin hän tulee todennäköisemmin seuraavalla kerralla hakemaan palvelua samalta tarjoajalta. Joissain tilanteissa tästä saattaa kuitenkin olla myös haittaa, kuten esimerkiksi roskapostin muodossa. Asiakas saattaa tällöin välttää tarkoituksella palvelua tuottavaa tahoja, joka roskapostia on lähettänyt. (Stickdorn & Schneider 2010, 42 - 43.)

Palvelumuotoilulähtöisessä ajattelussa pitää myös huomioida palvelu kokonaisvaltaisesti. Vaikkei jokaista pientä yksityiskohtaa pystykään huomioimaan, palvelua suunniteltaessa olettamuksena tulisi olla laajemman kuvan näkeminen koko palvelun suhteen. (Stickdorn & Schneider 2010, 44.)

Lyhyesti sanottuna palvelumuotoilun päällimmäisenä ajatuksena on asiakkaiden ja muiden osapuolten kanssa tapahtuva yhteistyö palvelun kehittämisessä (Tuulaniemi 2011, 116). Tavoitteena on saada mahdollisimman paljon tietoa ja huomioida monipuolisesti erilaisia näkökantoja palvelun kehittämisen suhteen (Tuulaniemi 2011, 117).

5.2 Palvelumuotoilu julkisella sektorilla

Julkiset palvelut kohtaavat merkittäviä sosiaalisia haasteita. Esimerkiksi ihmisten terveydelliset vaivat tulevat pitkällä aikavälillä kustantamaan yhteiskunnalle merkittävästi. Julkiset palvelut tarvitsevatkin innovatiivisia ratkaisuja selvitäkseen näistä haasteista. Palvelumuotoilulla on mahdollisuus auttaa näiden ongelmien ratkaisussa. Ratkaisuja voivat olla esimerkiksi yhä tarkoituksenmukaisempi yhteistyössä suunnittelu palveluiden käyttäjien kanssa sekä julkisten palveluiden muodostaminen yhä persoonallisemmiksi. (Miettinen & Koivisto 2009, 150.)

Terveystauon konsepti paneutuu juuri tähän ongelmaan. Konseptin avulla voidaan auttaa julkisten palvelujen uudenlaista innovointia. Luomalla konseptia yhdessä asiakkaiden kanssa saadaan tarkoituksenmukaisempia palveluja sekä uudenlaista näkökulmaa.

Innovointityö julkisten palveluiden parissa ei ole helppoa niiden koon ja monimutkaisuuden takia. Julkinen sektori ei voi kasvattaa jatkuvasti investointejaan, joten palveluiden tuottajat nojaavat yhä enemmän käyttäjien vastuuseen osallistua palveluiden kehittämiseen. (Miettinen & Koivisto 2009, 157.) Mitä enemmän käyttäjien päätöksiä ja osallistumista, sitä paremmin palveluista ja niiden käyttötarkoituksista ollaan selvillä (Miettinen & Koivisto 2009, 160).

Palvelumuotoilu tuo hyödyllisiä keinoja, jotka auttavat julkisia palveluntuottajia ymmärtämään miten heidän palvelu koetaan ja tekemään muutoksia tämän ymmärryksen pohjalta. Usein julkiset palvelut ovat kasvaneet luonnollisesti pitkien aikavälien myötä ja niitä ei välttämättä ole varsinaisesti suunniteltu sellaisiksi kuin ne ovat muodostuneet. Julkisella sektorilla on oikea halu löytää parempia keinoja saavuttaakseen parempia palveluita ja palvelumuotoilu voi tarjota keinoja näiden toteuttamiseen. (Miettinen & Koivisto 2009, 160.)

5.3 Palvelumuotoilun hyödyntäminen

Palvelumuotoilu käyttää eri menetelmiä sekä työkaluja (Tuulaniemi 2011, 110), joiden tavoitteeksi Tuulaniemi määrittää ”ihmisten ymmärtämisen, uusien mahdollisuuksien havaitsemisen, toimivien palvelujen suunnittelun sekä niiden toteutuksen” (2011, 111). Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää niin olemassa olevan palvelun kehityksessä, kuin täysin uuden palvelun luomissa.

Olemassa olevaa palvelua kehittäessä palvelumuotoilun avulla voidaan mm. kuvata tarkasti palveluun liittyvä kokonaisuus. Kuvaamisen avulla palvelusta voidaan havaita puuttuvat tai ylimääräiset asiakkaalle merkityksettömät tekijät. Tämä helpottaa kehittämään palvelua vastaamaan paremmin niin asiakkaan, kuin palveluntuottajan odotuksia. (Tuulaniemi 2011, 99.) Varsinkin uutta palvelua kehittäessä palvelumuotoilu on todellinen apu. Tuulaniemi luettelee hyötyjä, joita palvelumuotoilu voi tuoda uuden palvelun kehitykseen. Palvelumuotoilu voi esimerkiksi: (Tuulaniemi 2011, 100.)

- Visualisoida palvelua ja kuvata sitä jo kehittämisvaiheessa
- Antaa työkaluja asiakasymmärrykseen, ideoimiseen sekä palvelun toteuttamiseen
- Luoda menetelmiä asiakkaiden kanssa toteutettavaan yhteiseen kehitystyöhön
- Auttaa suunnittelemaan asiakaskokemusta henkilökohtaisessa palvelussa
- Vähentää riskejä mm. testaamisen avulla
- Parantaa tuottoa, jota kehitykseen on investoitu

Palvelumuotoilu tuo monia eri hyötyjä oli kyseessä sitten uuden palvelun tai jo olemassa olevan palvelun kehittäminen. Hyödyntämällä palvelumuotoilun keinoja lopputulos voi muodostua paremmaksi kuin oltiin edes kuviteltu. Terveystauossa kyseessä on uudenlaisen palvelun

kehittäminen terveyskeskuspalvelujen pohjalta. Palvelumuotoilun hyödyntäminen voi auttaa ideoimaan ja luomaan parempaa ymmärrystä myös siitä, minkälainen Terveystauosta halutaan tulevan.

5.4 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoiluprosessi on palvelun kehittämistä kuvaavaa prosessi (Tuulaniemi 2011, 126), jossa pyritään huomioimaan tarkasti palvelun kehittämistä kokonaisuudessaan. (Tuulaniemi 2011, 128). Tuulaniemi määrittää prosessin tarkoittavan toimintoja, jotka etenevät loogisesti ja toistuvasti. Prosessiluontoisesti toistuviin toimintoihin ei tarvitse palata yhä uudelleen kehityksen aikana. (Tuulaniemi 2011, 126.) Tuulaniemen esittämä palvelumuotoiluprosessi pyrkii muodostamaan palvelun kehittäjälle kokonaiskuvan kehitettävästä palvelusta (Tuulaniemi 2011, 128), joka helpottaa mm. palvelun kehittäjän omien tarpeiden sekä resurssien kohdentamista kehitysprosessin eri vaiheisiin (Tuulaniemi 2011, 129). Prosessi koostuu Tuulaniemen esittämän mukaan viidestä vaiheesta.

Määrittely	Mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa? Mitkä ovat suunnitteluprosessin tavoitteet tilaajan kannalta? Tavoitteena on luoda ymmärrys palvelun tuottavasta organisaatiosta ja sen tavoitteista.
Tutkimus	Haastatteluilla, keskusteluilla ja asiakastutkimuksilla rakennetaan yhteinen ymmärrys kehittämiskohteesta, toimintaympäristöstä, resursseista ja käyttäjätarpeista. Tarkennetaan palvelun tuottajan strategiset tavoitteet.
Suunnittelu	Ideoidaan ja konseptoidaan vaihtoehtoisia ratkaisuja suunnitteluhaasteeseen ja testataan niitä nopeasti asiakkaiden kanssa. Määritellään mittarit palvelun tuottamiseen.
Palvelutuotanto	Palvelukonsepti viedään markkinoille asiakkaiden testattavaksi ja kehitettäväksi. Suunnitellaan palvelun tuottaminen.
Arviointi	Kehitysprosessin onnistumista arvioidaan. Palvelun toteutumista markkinoilla mitataan ja palvelua hienosäätetään saatujen kokemusten mukaan.

Taulukko 3: Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi 2011, 127 - 128.)

Se miten tätä prosessia voidaan soveltaa, riippuu palvelun kehittäjän käytössä olevista resursseista. Suunniteltaessa täysin uutta palvelua, prosessia voidaan soveltaa mahdollisuuksien mukaan kokonaisuudessaan. Kehittämistä kaipaavaa palvelua parannettaessa prosessia voi-

daan käyttää tietyin osin. (Tuulaniemi 2011, 129.) Terveystauon kaltaisen uuden palvelun kehittämisessä ja toteutusvaiheessa voidaan myös tukeutua vahvasti tämän prosessin eri vaiheiden hyödyntämiseen. En kuitenkaan lähde avaamaan palvelumuotoiluprosessia kokonaisuudessaan, vaan keskityn tässä opinnäytetyössä tarkemmin prosessiin kuuluvaan suunnitteluosiin, sillä sitä voidaan parhaiten soveltaa tämän opinnäytetyön tutkimusongelman selvittämiseen. Palvelumuotoilun asiantuntija Stefan Moritz esittää palvelumuotoilun suunnitteluprosessia omanlaisella näkemyksellä, johon perehdyn tarkemmin seuraavassa kappaleessa.

5.4.1 Palvelumuotoilun suunnitteluprosessi

Palvelumuotoilun suunnitteluprosessista ei ole esitetty täysin selkeää ja yhtenäistä mallia. Tästä huolimatta esitetyissä prosessimalleissa keskitytään vahvasti käyttäjälähtöisyyteen, toistuvuuteen ja mahdollisuuteen palata prosessin aikaisempiin vaiheisiin. (Koivisto 2007, 72.) Moritz esittää palvelumuotoilun suunnitteluprosessin kuutena eri vaiheena. Näitä vaiheita ovat: (Koivisto 2007, 72 - 75).

- Ymmärtäminen
- Pohtiminen
- Kehittäminen
- Seulominen
- Selittäminen
- Toteuttaminen

Ymmärtämisvaiheessa suunnittelun lähtökohdaksi kerätään tarvittava määrällinen ja laadullinen tieto. Tietoa kerätään mm. palveluntarjoajasta, toimialasta, markkinatilanteesta, kilpailijoista, sidosryhmistä, palvelun loppukäyttäjistä sekä palvelun käyttötilanteista. (Koivisto 2009.)

Tietoa voidaan kerätä mm. haastatteluilla tai havainnoimalla. Haastatteluja voidaan toteuttaa teema- tai ryhmähaastattelulla tai esimerkiksi kuvakorttihaastattelulla. Kuvakortteja hyödyntävässä haastattelussa haastateltava visualisoi ajatuksiaan ja tuntemuksiaan kuvien avulla, jotka auttavat häntä havainnollistamaan seikkoja, joita hän sanallisesti ei osaisi kuvailla. Tiedon keräämisen apuna voidaan käyttää myös havainnointia, joka voi olla osallistuvaa tai passiivista. Osallistuvassa havainnoinnissa, jossa yhdistetään haastattelu ja samaan aikaan tapahtuva havainnointi, keskitytään meneillään olevaan toimintaan. Tämä edellyttää haastattelun suorittamista todellisessa toimintaympäristössä, kuten esimerkiksi palvelua tuottavan toimijan palvelutiloissa. Passiivisessa havainnoinnissa pyritään havainnoimaan siten, että käyttäjät eivät huomaa tapahtuvaa havainnointia, jolloin käyttäytyminen on luonnollista. (Koivisto 2009.)

Tämän opinnäytetyön tutkimusosaan kerättiin tarvittava tieto haastattelemalla Active Life Village Oy:n Terveystauon parissa työskenteleviä avainhenkilöitä. Tietoa kerättiin myös tutkimalla ja havainnoimalla kauppakeskus Sellon liikkeiden ja palveluntuottajien tuotteita ja palveluita. Tätä kautta saatiin ymmärrystä opinnäytetyön tutkimusongelman, eli yritys yhteistyön kehittämisen, pohjaksi.

Pohdintavaiheessa analysoidaan kerättyä tietoa, jolloin suunnittelua voidaan jatkaa ongelma-kohtien tai uusien tarpeiden löytymisen avulla. Tietoa voidaan analysoida monella eri tapaa, kuten esimerkiksi Moritzin esittämän palvelukokemuskartan avulla. Lähinnä asiakkaan kokemiin tapahtumiin perustuvan palvelukokemuskartan avulla kuvataan asiakkaan kokema palvelu polkumaisena jaksona. Tämä helpottaa mm. mahdollisten palvelun ongelmakohtien selvittämisessä sekä uusien mahdollisuuksien havaitsemisessa. Kartan avulla voidaan myös havainnoida varsinaisen palvelutilanteen jälkeen tai sitä ennen tapahtuvia tilanteita. (Koivisto 2007, 73.)

Kehittämisvaiheessa huomioidaan palvelun loppukäyttäjien todellisia tarpeita, tarkoituksena ideoida ja kehittää innovatiivisia ratkaisuja palvelukonseptin kehitystyön avuksi (Koivisto 2007, 74). Seulontavaiheessa tuotettuja ideoita ja konsepteja arvioidaan ja kootaan. Arviointia voidaan toteuttaa mm. ryhmähaastattelulla kehittäjien parissa tai tulevien palvelujen käyttäjien mielipiteisiin nojautuen. (Koivisto 2007, 75.)

Selittämisvaiheessa pyritään havainnollistamaan tuotetut ideat ja konseptit mahdollisimman helposti ymmärrettävään muotoon, jolloin niiden arviointia ja jatkotoimenpiteitä on helpompi ryhtyä toteuttamaan. Havainnollistamista ja konseptien konkretisointia voidaan Moritzin mukaan toteuttaa esimerkiksi visuaalisilla kuvilla tai hahmotelmilla sekä erilaisilla eläytymismenetelmillä, kuten palvelukokemuksen lavastamisella. (Koivisto 2007, 75.)

Viimeisessä vaiheessa, eli toteuttamisvaiheessa, palvelukonsepteja testataan. Konsepti kehitetään toimivan mallin löytämisen jälkeen valmiiksi palvelutuotteeksi, johon kuuluu palveluprosessin määrittelemisen lisäksi liiketoiminnallisten suunnitelmien tekeminen. (Koivisto 2007, 75.) Suunnitteluprosessissa aikaisempiin vaiheisiin voidaan myös tarpeen mukaan aina palata (Koivisto 2009), joka auttaa kokonaisuuden hahmottamisessa koko suunnitteluprosessin ajan.

Kehittämisvaiheessa tarkoituksena on ideoida uusia ratkaisuja kehitystyön pohjaksi. Perehdyn ideointiin seuraavassa kappaleessa vielä tarkemmin, sillä tulen hyödyntämään opinnäytetyön johtopäätöksissä eri ideointimenetelmiä sekä -ohjeita kehitysideoita tukemaan. Tuulaniemen

mukaan ideoinnissa tavoitteena on tuottamaa mahdollisimman monia ehdotuksia kehittämisiongelman ratkaisemiseksi (Tuulaniemi 2011, 180).

5.4.2 Ohjeita ideointiin

Ideoinnissa ongelmaa tulee lähestyä avoimesti kritiikkiä välttämällä. Ideoinnin edetessä parhaat ideat prosessoidaan eteenpäin jatkokehittämällä tai yhdistelemällä niitä. Mitä enemmän ideoita syntyy, sitä mahdollisemmin löytyy myös toimivia ratkaisuja palvelukonseptin kehittämiseen. (Tuulaniemi 2011, 180.) Tuulaniemi esittelee kirjassaan ohjeita ideointiin teollisen muotoilun professori Ilkka Kettusen kirjan ”Muodon palapeli” pohjalta, lisäämällä ohjeisiin palvelumuotoilussa huomioon otettavia seikkoja (Tuulaniemi 2011, 181).



Kuvio 4: Ohjeita ideointiin (Tuulaniemi 2011, 181 - 188.)

Kuten koostamastani kuviosta voidaan havaita, ohjeita hyödyntämällä voidaan varmasti saavuttaa parempia lopputuloksia ja useampia ideoita. Ohjeista ensimmäiseksi Tuulaniemi esittää selkeyttämisen. Ideoinnin alkuvaiheissa huolella toteutettu tavoitteiden ja oikeiden kysymysten asettelu on avainasemassa halutun lopputuloksen saavuttamisessa. Jollei niiden määrittämistä toteuteta riittävän tarkoituksenmukaisesti, toivottuun tulokseen on hyvin vaikea päästä. (Tuulaniemi 2011, 181.)

Vaikka suurempien kokonaisuuksien ymmärtäminen on tärkeää, ne on osattava jakaa myös pienempiin osakokonaisuuksiin. Osiksi jaettuna yksittäisiin ongelmakohtiin on helpompaa puuttua ja löytää kokonaisuuteen vaikuttavat heikkoudet. (Tuulaniemi 2011, 182.) Ideoinnissa on

myös pyrittävä kiristämään ja löysäämään. Paineet ja kiire ehkäisevät luovuutta, jolloin ideointi hankaloituu. Liian kiireetön ympäristö saattaa kuitenkin altistaa tekemättömyyteen ja motivaatioin puuttumiseen, jolloin ideoinnista ei saada kaikkea irti. Sopivalla tasapainotuksella ideoita syntyy sekä tehokkaasti että luovasti. (Tuulaniemi 2011, 182.)

Ideoinnin yksi keskeisiä ohjeita on kritiikin välttäminen. Tämä korostuu varsinkin ideoinnin alkuvaiheessa, jolloin tavoitteena on keksiä mahdollisimman monipuolisesti erilaisia ideoita. Vaikka ideat saattaisivat tuntua kuinka naurettavalta tai epäloogiselta tahansa, niitä ei kannata karsia välittömästi, sillä niistä voidaan jalostaa uusia parempia ideoita esimerkiksi yhdistelemällä niitä muiden ideoihin. Myös toisten ideoiden kehuminen voi edesauttaa uusien yhä parempien ideoiden syntymistä. (Tuulaniemi 2011, 183.) Pysin tässä opinnäytetyössä kehittämään enemmän paljon ideoita, kuin keskittymään vain yksittäisiin ideoihin, sillä se voi auttaa uusien ideoiden mahdollisessa jatkokehittämisessä.

Ideoita tulisi myös ohjeiden mukaan kerätä paljon. Mitä enemmän ideoita on, sen todennäköisempää hyvien ideoiden löytyminen on. Ideoinnin alussa tulisi hyväksyä myös mahdottomat ideat. Tätä tukee myös se, ettei ideoinnin alkuvaiheessa voida vielä tietää millaiseksi tuleva palvelu lopullisesti muodostuu. (Tuulaniemi 2011, 184.)

Tuulaniemi kehottaa myös yhdistelemään ideoita. Ajatuksena on, että mitä useampi henkilö idean jalostamiseen osallistuu, sitä parempi ideasta muovautuu. Tällöin idea toteutetaan ryhmässä, eikä ideaa voida sanoa vain yhden henkilön keksimäksi. Yhdistelemisessä voidaan hyödyntää myös jo olemassa olevien palvelujen benchmarkkausta, eli omien toimintojen vertaamista toisiin, jolloin voidaan löytää toimivia ratkaisuja oman ongelman selvittämiseen sekä kehittää erottuvuutta jo olemassa oleviin palveluihin. (Tuulaniemi 2011, 184.) Ideoita tulee myös lajitella. Kokoamalla ideoita ryhmiin, samankaltaisista ideoista voidaan kehittää parempia heikentämättä ideoiden laatua. (Tuulaniemi 2011, 185.)

Vaihtamalla menetelmiä tai ympäristöä, uusien ideoiden ja inspiraatioiden löytyminen voi helpottua. Ideoimalla esimerkiksi siellä mihin tuleva palvelu ollaan tuomassa, voi uusia ideoita syntyä huomattavastikin. (Tuulaniemi 2011, 185 - 186.) Ideoinnin apuna voidaan myös visualisoida tai tehdä malleja tulevasta palvelusta. Tulevan palvelun konkretisointi eri keinoilla helpottaa palvelun hahmottamista, jolloin ongelmakohtiin voidaan löytää uusia ideoita entistä täsmällisemmin. (Tuulaniemi 186.)

Ideointiin on kaikesta huolimatta asetettava reunaehdot ja tavoitteita, jottei ideointi jatkuisi loputtomiin. Tuulaniemen mukaan ideoita on tarpeeksi, mikäli voidaan esittää 3 - 5 kappaletta yhtä arvokkaita, ideoista jalostettuja konsepteja. Tätä joudutaan yleensä tavoittelemaan tiettyjen resurssien puitteissa. Ajallisilla resursseilla voi kuitenkin olla myös positiivisia vaiku-

tuksia, sillä yleensä esimerkiksi deadline lähestyessä tuloksia syntyy aikaisempaa tehokkaammin. (Tuulaniemi 2011, 188.)

Hyödyntämällä näitä ideoinnin ohjeita voidaan mielestäni saavuttaa parempia, arvokkaampia ja lukumäärällisesti useampia ideoita, oli kyse mistä asiayhteydestä tahansa. Tämän johdosta pyrin myös hyödyntämään ohjeita tämän opinnäytetyön kehitysehdotuksissa Terveystauon yritys yhteistyömuotojen kehittämiseen liittyen.

6 Yritysyhteistyö ja -verkostotoiminnan hyödyt

Tässä opinnäytetyössä käsitellään Terveystauon yritys yhteistyömahdollisuuksia ja muotoja. Onnistunut yritys yhteistyö voi tuoda suurta lisäarvoa Terveystauon toiminnalle. Jotta onnistunut yritys yhteistyö saadaan muodostettua, yhteistyössä on kyettävä jakamaan osaamista ja tietotaitoa sekä panostettava yhteistyön muodostamiseen ja kehittämiseen mahdollisimman tehokkaasti.

Yhteistyössä on panostettava toimivaan kumppanuuteen. Se miten tietopääomaa, lisäarvoa ja luottamusta kumppanuuden osapuolet hallitsee, määrittää miten hyvin kumppanuussuhde onnistuu. Lisäarvon muodostamisen ja integroinnin mahdollisuudet ovat kumppanuussuhteissa riippuvaisia siitä, kuinka paljon tietotaitoa suhteessa toiselle jaetaan. Kumppanuussuhteet vaativat myös luottamusta, jotta voidaan tehdä riittävän suuria riskejä. Näin mahdollistetaan, että kumppanuudesta saadaan mahdollisimman suurta etua molemmille osapuolille. (Stähle & Laento 2000, 26 - 27).

Tarpeeksi laajalla yhteistyötoiminnalla voidaan muodostaa verkostoja, joiden tavoitteena on luoda arvoa kaikille verkostossa toimiville osapuolille. Verkostoissa osaaminen yhdistyy, jolloin luodaan arvoa, jota ei ilman verkostoitumista voitu saavuttaa. (Stähle & Laento 2000, 40). Verkostolla saatavien hyötyjen pitää kuitenkin olla suuremmat kuin siitä aiheutuvat kustannukset, jotta yhteistyötoiminnasta aidosti kiinnostuttaisiin. Verkostossa toimivat yritykset haluavat saada omat intressit ja vahvuudet mahdollisimman hyvin esiin, jolloin päätöksien teko verkoston kehittymisen suhteen voi joskus olla hankalaa. Vahvemmat yritykset saattavat käyttää hyväksi asemaansa, jolloin heikommat osapuolet joutuvat tyytymään vähemmän tyydyttäviin ratkaisuihin. Yritysten välisissä suhteissa tulee kuitenkin olla pysyvyyttä ja jatkuvuutta, jotta verkosto voisi kehittyä. (Ollus, Ranta & Ylä-Anttila 1998, 75 - 76.)

Verkostoissa yrityksen tulee keskittyä omaan ydinosaamiseensa ja antaa muiden verkostoon kuuluvien tehdä muut verkoston toiminnot, jolloin syntyy itsenäisten yritysten verkosto, jossa hyödynnetään eri yritysten osaamista yhteisen edun saavuttamiseksi (Hannus, Lindroos & Sepänen 1999, 193). Onnistuneen yhteistyön avulla verkostoilla on mahdollisuus saavuttaa uu-

denlaista osaamista ja tuottavuutta, johon ilman sitä ei olisi mahdollisuutta (Ståhle & Laento 2000, 94).

Terveystauon näkökannalta mahdolliseen yhteistyöhön lähtevien yritysten tulisi panostaa ja käyttää resursseja siihen, että he pohtisivat mitä hyötyä he voivat Terveystauosta saada. Kun Terveystauon konsepti jatkuvasti kehittyy, yrityksiltä tarvitaan palautetta siitä, minkälainen Terveystauon tulisi olla, jotta se tukisi myös yhteistyöyritysten toimintaa. (Miettinen 2011.) Tällä tavoin molemmat osapuolet osallistuvat kehitykseen ja saavutetaan molempia osapuolia hyödyttäviä etuja.

7 Yritysyhteistyömuotojen selvittäminen Terveystauko-hankkeelle

Tämän opinnäytetyön tutkimusosion tarkoituksena oli selvittää eri yhteistyömuotoja kauppakeskuksissa toimivien yritysten ja Terveystauon välillä. Yhteistyömuotoja lähdettiin selvittämään haastatteleamalla Active Life Village Oy:n avainhenkilöitä, sekä kartoittamalla ja analysoimalla Kauppakeskus Sellon eri liikkeiden tuotteita ja palveluita

7.1 Active Life Village Oy:n avainhenkilöiden haastattelut

Opinnäytetyötä varten haastateltiin Active Life Village Oy:n Terveystauko-hankeen parissa työskenteleviä avainhenkilöitä. Haastatteluissa kysyttiin opinnäytetyön liitteenä olevan kysymyslomakkeen mukaisia kysymyksiä. Haastatteluja saatiin suoritettua kolme kappaletta, joista kaksi kasvokkain ja yksi puhelinhaastattelun muodossa. Haastatteluosion selvitetiin tarkemmin Terveystauko-hankeen konseptia ja mitä eri toimijoita ja yhteyksiä hankkeeseen voi kuulua sekä miten Terveystauon ja eri yritysten välistä yhteistyötä voidaan toteuttaa ja mitä siinä tulee ottaa huomioon. Haastattelujen avulla pyrittiin saamaan kokonaisvaltainen hahmotelma siitä, mikä Terveystauko-konsepti kokonaisuudessaan on ja mitä toimijoita siihen kuuluu. Haastattelut toimivat myös pohjana eri yhteistyömuotojen pohtimiseen.

7.2 Sellon Liikkeiden palveluiden ja tuotteiden kartoitus ja analysointi

Opinnäytetyötä varten tutkittiin ja analysoitiin myös eri terveydenalan- ja sitä sivuavien, kuten optikkojen, kirjakauppojen, urheilu-, ja elintarvikeliikkeiden sekä suurempien markettien tuotteita ja palveluita Leppävaaran kauppakeskus Sellossa. Tarkoituksena oli selvittää, mitä tuotteita ja palveluita kyseisillä liikkeillä on, sekä pohtia mitä lisäarvoa liikkeet voivat tuoda Terveystauolle. Tämän pohjalta pohdittiin miten eri tuotteet ja palvelut vaikuttavat yhteistyömuotoihin, palvelukonseptien kehittämiseen sekä mahdollisiin mainonta-, teema- ja esillepanoratkaisuihin Terveystauossa. Tutkimus suoritettiin käymällä ja havainnoimalla liikkeissä paikan päällä, sekä tutkimalla liikkeiden Internet-sivuja.

8 Tulokset

Tässä kappaleessa esitetään tarkemmin, mikä Terveystauko kokonaisuudessa on ja mitä sidosryhmiä siihen kuuluu tai toivotaan kuuluvan, keitä ovat Terveystauon loppuasiakkaat sekä minkälaista yritys yhteistyötä kauppakeskusten eri liikkeiltä odotetaan. Tässä kappaleessa esitetään myös mitä tuotteita ja palveluita Kauppakeskus Sellon eri liikkeillä on tarjottavanaan. Näiden tulosten sekä teoreettisen osion pohjalta esitetään ideoita ja kehittämisehdotuksia Terveystauon ja eri liikkeiden mahdollisista yhteistyöratkaisuista ja -muodoista.

8.1 Terveystauko

Kysyttäessä Terveystauon pääimmäistä toiminta-ajatusta, Active Life Village Oy:n toimitusjohtaja Olli Nuuttila tiivistää sen olevan tiettyjen terveyspalveluiden tuomisen sinne missä normaalit kuluttaja-asiakkaat normaalisti liikkuvat. Terveystauossa luodaan matalan kynnyksen tiloja, jonne ihmisten on helppo tulla kysymään neuvoa hyvinvointiin ja terveyteen liittyvissä asioissa. Terveystauossa voi myös saada tiettyjä pieniä toimenpiteitä suoritetuksi esimerkiksi terveyskeskukseen lähtemisen sijasta. (Nuuttila 2011). Terveystauossa tarkoitus on huomioida entistä paremmin asiakkaan tarpeita ja helpottaa asiakkaiden kynnystä hyödyntää terveyspalveluita. Terveystauossa ideana on tuottaa terveyttä edistäviä, itsehoitokykyä vahvistavia palveluja mahdollisimman lähelle normaalin ihmisen arkea. Tarkoituksena on myös keventää terveyskeskusten työmäärää. Tutkimusjohtaja Katariina Raij:n mukaan Terveyskeskusten kevyemmät ja terveyttä edistävät palvelut voitaisiin irrottaa terveyskeskuksista ja siirtää ne Terveystaukoon. Terveystauossa tärkeässä osassa on myös yritys yhteistyö, jossa kyseessä on aidosti julkisen puolen ja yritysten yhteisesti kehittämästä palvelutuotannosta. (Raij 2011.)

Terveystauko on tarpeellinen, sillä väestörakenteen muutoksen myötä terveyskeskusten kantokyky ei tule kestäväksi (Nuuttila 2011). Asiakkaiden kynnys lähteä terveyskeskukseen on myös liian suuri. Projektipäällikkö Raimo Miettisen mukaan ongelman pitää olla tarpeeksi akuutti tai suuri, jotta terveyskeskukseen tulisi lähdeä. Terveystauossa kynnys poiketa sisään on paljon matalampi, palvelujen omaehtoisen luonteen takia. Terveystauossa ei ole liian pientä ongelmaa mistä voi mennä kysymään tai mihin voi mennä hakemaan apua. Terveystauossa pyritään myös helpottamaan asiakasta sillä, ettei heidän tarvitse miettiä mihin heidän pitää milloinkin mennä apua kysymään. (Miettinen 2011).

Ihmisillä, jotka eivät esimerkiksi voi hyödyntää työterveyspalveluita, on vähemmän mahdollisuuksia seurata omaa terveydentilaansa. Terveystauossa tarkoituksena on edistää terveyttä, jotta löydetään mahdollisesti piilevät tekijät, ennen kuin sairaudet alkavat ilmentyä oireilu-

na. Myös yleiseen terveyden edistämiseen on tarkoitus kiinnittää huomiota. Sairauksien alkamisen odottelun sijaan tarkistetaan missä kunnossa ihmisten terveydentila on. (Raij 2011.)

Terveystauko hankkeen valmisteluun on ollut oma hankerahansa, jotta se on saatu nykyiseen vaiheeseen. Toteutusvaiheessa rahoitus tarkoittaisi Raij:n mukaan sitä, että kunnan sosiaali- ja terveystoiminta palkkaisi kaksi terveydenhoitajaa, maksaisi tilavuokrat sekä toimittaisivat laitteet ja niiden huollot. (Raij 2011.) terveystauko ei tästä huolimatta voi olla sataprosenttisesti julkisen sektorin rahoittama. Rahoituslähteiden hakeminen muualtakin kuin kunnalta, keventää kunnille ja valtiolle kerääntyvää rahoitustaakkaa. Rahoitusta tullaan hakemaan yrittäjäyhteistyöstä sekä osittain loppuasiakkailta perittävistä maksuista. (Miettinen 2011.)

8.1.1 Sidosryhmät



Kuvio 5: Terveystauon sidosryhmäkuvaus

Terveystauon sidosryhmiä ajateltaessa kunnallinen terveystoimi pitää olla toiminnassa mukana joko siten, että terveystauon tuottaa myös palvelun tai jollain tavalla tukee palvelua. Terveystauon konseptilla pyritään siihen, että sillä on vaikuttavuutta terveystauon normaaliin toimintaan siten, että ihmiset voivat mennä terveystaukoon hoidattamaan pienet vaivat terveystauon sijasta. (Miettinen 2011).

Terveyshuollon tuottaja ja konseptin hallintovastuu ovat erillisiä tahoja. Esimerkiksi terveystauon voi tuottaa palvelun, mutta sillä ei välttämättä ole osaamista yritysyhteistyöhön ja muiden sidosryhmien kanssa toimimiseen. Tällöin Active Life Village Oy vastaisi palvelusta hallinnollisesti, eli käytännön yritysyhteistyöstä sekä konseptin kehittämisestä. Terveystauon olisi puhtaasti palvelun tuottaja. (Miettinen 2011).

Ammattikorkeakoulut ovat myös yksi oleellinen sidosryhmä. Opiskelijat tulisivat mukaan terveystauon operatiiviseen toimintaan. Ammattikorkeakouluopiskelijoilla on jatkuva pula harjoittelupaikoista, jolloin terveystauosta saisi helpotusta tarjoamalla opiskelijoille jatkuvan oppimisympäristön. Oikealla rotaatiolla terveystauossa voisi jatkuvasti olla kaksi, kolme tai neljä opiskelijaa suorittamassa harjoittelua. Miettisen mukaan se voisi olla opiskelijoillekin mielekäs vaihtoehto, verrattuna harjoittelun suorittamiseen esimerkiksi terveystauon kehittämisessä. (Miettinen 2011.) Myös Raij toivoo opiskelijoilta innostusta terveystauon suhteen. Raij toivoo opiskelijoiden saavan kipinää myös yritystoimintaan, jolloin uusien ideoiden löytyminen terveystauon kehittämisen kannalta helpottuisi. Opiskelijoilla on mahdollisuus lähteä uudenlaisen palvelukonseptin kehittämiseen mukaan, jolloin terveystauko olisi heille tutkimus ja kehittämishanke, missä he voivat olla myös osallisena. Terveystauon opiskelijat toimisivat asiantuntijan valvonnan alla myös konkreettisesti terveystaukotilassa suorittaen pieniä toimenpiteitä sekä antaen neuvoja asiakkaille. (Raij 2011.)

Terveystauon sidosryhmänä voivat myös olla kolmannen sektorin järjestöt, kuten sydänliitto ja muut samantapaiset järjestöt. Heidän ydintehtävänä on terveystietoisuuden levittäminen, mikä on myös yksi terveystauon tavoitteista. Miettisen mukaan järjestöt pitäisi saada terveystauon toimintaan mukaan siten, että terveystauko olisi heille yksi keskeinen kanava, jonka kautta he voivat omaa toimintaansa tuoda esiin. (Miettinen 2011.) Kolmannen sektorin toimijat saavat asiaansa eteenpäin ja heidän asiantuntemusta pystytään samalla hyödyntämään. Terveystauosta voisi Raij:n mukaan tulla foorumi, missä he voisivat olla esillä ja saavuttaa yhteistyöllä enemmän kuin toimimalla vain yksinään. (Raij 2011.)

Miettisen mielestä terveystaukoon voisi ottaa mukaan myös tahoja, jotka eivät kaupparetkessä muuten toimisi. Terveystauko voisi olla esimerkiksi kansallisille tahoille, kuntosaleille tai fysioterapeuteille kanava, jolla he pääsisivät paremmin kansan tietouteen. Yhtenä si-

dosryhmänä voisivat olla myös yksityiset terveystalouksia tuottavat yritykset. (Miettinen 2011.)

8.1.2 Loppuasiakkaat

Myös loppuasiakkaat voidaan luokitella sidosryhmäksi. Terveystalouksen loppuasiakkaita ei Miettisen mielestä kannata lähteä ainakaan alkuvaiheessa rajaamaan. Asiakas voi olla kuka tahansa, minkä ikäinen tahansa, minkälaisia sairauksia omaava ihminen tahansa. Se miten loppuasiakkaita fokuroidaan käytännössä, liittyy mahdollisesti järjestettävään teemaviikkoihin. Niiden avulla voitaisiin ohjata ihmisvirtaa, eli minkä tyyppisiä ihmisiä sinne milloinkin halutaan. (Miettinen 2011.)

Terveystaloukko on tarkoitettu toimimaan nimenomaan kauppakeskuksessa näkyvällä paikalla. Sen on tarkoitus olla hyvin helppopääsyinen, jolloin asiakas ei tarvitse esimerkiksi lähetettä eikä jonolappua Terveystalouksessa asioidakseen. Myös Raij:n mielestä kaikki ikäryhmät ovat tervetulleita asiakkaita. (Raij 2011.)

Terveystalouksen toivotaan olevan riittävän puoleensavetävä ja helppopääsyinen. Terveystalouksen tuomaa vaikuttavuutta seurataan Raij:n mukaan vaikuttavuuskehikon kautta. Kehikolla katsotaan minkälaista hyvinvointia ja osaamista Terveystaloukko tuottaa ja mitkä ovat sen ympäristölliset ja taloudelliset vaikutukset. Jos näyttää siltä, että Terveystaloukko on liian kallis suhteessa kävijämäärään, on ratkaisuna Terveystaloukkojen perustamisen lopettaminen. Jos toiminta näyttää olevan järkevää ja ihmiset näyttävät saavan Terveystalouksesta selvästi hyötyä, toimintaa kannattaa luonnollisesti jatkaa. (Raij 2011.) Miettisen mukaan etukäteen arvioiminen on hankalaa. Jos esimerkiksi ajatellaan, että Terveystalouksessa saadaan kerran viikossa joku ihminen huomaamaan sairastavan diabetesta tai jotain muuta vastaavaa. Jos kyseistä sairautta ei olisi havaittu ja se olisi joissain vaiheissa esimerkiksi iskenyt kroonisena päälle, olisi siitä voinut tulla yhteiskunnalle huomattavat kustannukset. Se miten Terveystalouksen tuomaa hyötyä arvioidaan, on näin ollen melko hankalaa arvioida. (Miettinen 2011.)

8.1.3 Palvelut

Terveystalouksessa on Miettisen mukaan tarkoitus tarjota loppuasiakkaille ensinäkin yleisneuvontaa. Tämä tarkoittaa sitä, että Terveystaloukko toimisi eräänlaisena keskitettynä palvelukanavana, johon asiakas voi ensimmäisenä hakeutua terveyteen liittyvän ongelman suhteen. Terveystaloukko pystyisi ohjaamaan asiakkaita eteenpäin sinne, minne heidän pitäisi vaivansa mennä hoidattamaan, jolloin Terveystaloukko toimisi ensimmäisenä kontaktipisteenä terveyteen liittyvissä asioissa. (Miettinen 2011.)

Terveystauossa voidaan suorittaa myös pieniä toimenpiteitä ja mittauksia. Toimenpiteet voivat olla esimerkiksi verenpaineen, painon tai verensokerin mittaaminen. Tarkoituksena on pyrkiä tunnistamaan mahdollisia ongelmia ennaltaehkäisevästi. Näin saadaan ihmiset kiinnostumaan oman terveytensä tarkkailusta ja ylläpidosta. Toimenpiteitä voivat olla myös esimerkiksi erilaiset rokotukset, tikkien poistot, korvien putsaukset ja muut toimenpiteet, mitä terveydenhoitaja voi tavallisesti terveystauon suorittaa. Miettisen mielestä mitä laajempi palveluvalikoima Terveystauolla on tarjota asiakkaille, sen parempi. Terveystauon tulisi myös saada muodostettua mahdollisimman laaja yhteistyöverkosto. (Miettinen 2011.)

Palveluiden maksullisuudesta puhuttaessa tietty osa palveluista pitää Miettisen mukaan olla ilmaisia. Osa palveluista voisi kuitenkin olla maksullisia. Esimerkiksi kolesterolimittaus tulisi luultavasti olemaan maksullinen. Miettisen mukaan kolesterolimittaus on hyvä mittaus, joskus, mutta jos sitä tehdään jatkuvasti, voi se ohjata vääränlaiseen kiinnostukseen omaa terveyttä kohtaan. Kolesterolimittaus olisi mieluummin maksullinen siten, että henkilö oikeasti valmistuu mittaukseen saaden tarvittavaa opastusta siitä, mitä mittauksesta selviävä kolesteroliarvo oikeasti tarkoittaa. (Miettinen 2011.)

Terveystauon palvelut kytkeytyvät terveystauon kunnien ollessa velvollisia järjestämään kävijälle ilmaisia terveydenhoitopalveluja. Raij:n mielestä jokaisen kunnan kanssa tulee keskustella esimerkiksi siitä, voiko materiaaleista syntyviä kustannuksia kattaa jollain määrin asiakkailta. (Raij 2011.)

8.1.4 Kauppakeskusten liikkeet sidosryhmänä

Kauppakeskusten liikkeet toimivat tietynlaisena Terveystauon sidosryhmänä. Terveystauko on Raij:n mukaan avoin tila, jonne jokainen yhteistyöhön ryhtyvä yritys voi tuoda esille omia tuotteitaan. Se on yrityksille maksullinen markkinointiväline. Yritysyhteistyön on tarkoitus olla täten myös rahoituslähde. (Raij 2011.) Yhteistyö tulisi hyödyntämään liikkeitä pääasiallisesti menekinedistämisen sekä mainonnan kannalta. Tietysti pidemmällä tähtäimellä Miettisen mukaan liikkeillä voi olla halu rakentaa oman yrityksensä imagoa ja brändiä Terveystauon kautta. Imagoa halutaan vahvistaa tai kehittää terveydellisempään suuntaan. (Miettinen 2011.)

Haasteena yritysyhteistyön muodostamisessa tulee olemaan yritysten valaiseminen siitä, mistä Terveystauossa on kyse. Toinen haaste on määrittää minkälaisia tuotteita ja palveluita Terveystaukoon voidaan tuoda esille. Ongelma muodostuu varsinkin silloin, jos palvelun tuottaja on julkinen sektori. Heillä on hyvin tarkat määräykset sen suhteen minkälaisia tuotteita he voivat terveysvaikutteisina mainostaa. Se millä perusteella yritysten tuotteita tai palveluita voidaan ottaa mukaan Terveystaukoon, olisi erikseen määriteltävä. (Miettinen 2011.) Kun

sanotaan tuotteen olevan terveyslähäinen tai terveyttä edistävä, sen täytyy olla Raij:n mukaan koululääketieteen hyväksymä. Terveystauko ei esimerkiksi lähde markkinoimaan vähemmän tutkittuja tuotteita, kuten esimerkiksi luontaistuotteita. (Raij 2011). Haasteena on myös yritysten yhteistyöstä saaman hyödyn mittaaminen (Miettinen 2011).

Alkuvaiheessa sitä, minkä tyyppisiä liikkeitä yhteistyöhön tarvitaan, kannattaa Miettisen mukaan kartoittaa hyvinkin avarakatseisesti. Sellaisia liikkeitä ei löydy, jotka olisivat sataprosenttisesti epäsopivia konseptiin, vaan sopivuus pitää katsoa tuoteryhmittäin. Yksi mielenkiintoinen vaihtoehto yhteistyökumppaniksi Miettisen mielestä olisi kirjasto, joita usein kauppakeskusten yhteydestä löytyy. Kirjastojen tehtävä on toimia tiedonvälittäjänä ja kanavana kansan keskuuteen, jonka vuoksi siinä olisi mahdollisuus hyvinkin tiiviiseen yhteistyöhön. (Miettinen 2011.)

Liikkeet voisivat myös tuottaa palveluja Terveystauossa (Miettinen 2011.) Raij:n mukaan se mitä palveluja liikkeet voivat tuottaa rakentuu toimintatutkimukseen. Liikkeiden edustajilta ja asiakkailta koottaisiin jatkuvasti palautetta, jonka pohjalta kehitetään uusia palveluja. He olisivat myös itse suunnittelemassa ja kehittämässä palveluja yhdessä kaikkien osapuolien kanssa, jolloin koko toimintaympäristö voidaan osallistuttaa mukaan. Se minkälaisia ideoita asiakkailta ja yritysten edustajilta nousee, on yksi Raij:n mielenkiinnon kohteista. (Raij 2011.)

Kauppakeskusten liikkeiden kanssa toteuttava yhteistyö toisi varmasti jokaiselle toiminnassa mukana olevalle sidosryhmälle hyötyä niin taloudellisesti, laadullisesti kuin toiminnallisesti. Samalla voitaisiin Raij:n mukaan osoittaa, että yhteistyö julkisen sektorin, kolmannen sektorin sekä korkeakoulujen kanssa on mahdollista. Yhteistyö toisi myös opiskelijoille uusia oppimisympäristöjä. Esimerkiksi liiketalouden opiskelijat voivat olla kehittämisessä mukana yritysyhteistyön liittyen. Yritysyhteistyö tulisi hyödyntämään tietenkin myös loppuasiakaita. He saisivat tietoa eri yrityksistä sekä niiden tuotteista ja palveluista kohdistetusti yhdestä paikasta. (Raij 2011.)

8.2 Sellon liikkeiden tuotteita ja palveluita

Espoon Leppävaarassa sijaitsevassa kauppakeskus Sellossa toimii yli 170 erilaista liikettä. Sen yhteydessä toimii myös Espoon kaupungin palveluita ja muita palveluita. (Sello-Info.)

Listaan seuraavassa Sellon liikkeitä, joilla uskon olevan oikeaa potentiaalia ryhtyä yhteistyöhön Terveystauon kanssa. Listaan erikseen liikkeiden tarjoamia tuotteita ja palveluita. Raja pois selkeästi sellaisia tuotteita ja palveluja, jotka eivät Terveystauon yhteyteen sopisi.

8.2.1 Tuotteet

Tässä kappaleessa luettelen Sellon eri liikkeiden tarjoamia tuotteita. Listaan vain tuotteita, jotka mahdollisesti sopisivat Terveystauon yhteyteen tai markkinoimiksi. Ensimmäisessä taulukossa listaan Sellossa toimivien tavaratalojen sekä päivittäistavaroita myyvien liikkeiden tuotteita.

Prisma, Citymarket	Anttila	Clas Ohlson
Urheilujalkineet	Kipukoukku	Verenpainemittarit
Kuntoiluvälineet	Sykemittarit	Henkilövaa'at
Sykemittarit	Verenpainemittarit	Hammasharjat
Sähköhammasharjat	Liikuntatuet	
Henkilövaa'at	Hierontalaitteet	
Kehomittarit	Ilmankostuttimet	
Verenpainemittarit	Sähköhammasharjat	
Kuumemittarit	Suuhygienia	
Hierontalaitteet		
Ilmanpuhdistimet		
Suunhoitotuotteet		
Laastarit, siteet, yms.		
Lääkepurukumit		
Liikuntatuet		

Taulukko 4: Tuotteet - Tavaratalot ja päivittäistavarat

Sellon kaksi suurinta päivittäistavarataloa ovat Citymarket ja Prisma. Nämä hypermarketit ovat Terveystauon kannalta oivat yhteistyökumppanit niiden tuotevalikoiman laajuuden takia. Näiden kahden hypermarketin tuotevalikoima on suhteellisen samanlainen, joten yhdistin ne listassa yhdeksi. Sellossa toimivasta Anttilasta löytyy myös monia erilaisia terveydellisiä tuotteita, joista voisi nostaa erityisesti esiin Kipukoukun, joka on kotimainen lihahuollon väline koko kehon kipupisteiden ja kipeiden lihasten hoitoon. Koukun käyttö parantaa myös yhtiön Internet-sivujen mukaan lymfa- ja verenkiertoa sekä venyttää lihaksia. (Finnhook.) Myös Sellon Clas Ohlson tavaratalosta löytyy muutamia Terveystaukoon sopivia tuotteita.

Erilaisten urheiluvälineet sopivat Terveystaukoon mielestäni erinomaisesti. Esimerkiksi mahdollisuus tukevien urheilukenkien sovittamiseen tai liikuntatukien käyttöpastukseen antavat

asiakkaille lisäarvoa liikunnallisten ongelmien ratkaisuksi pelkän neuvonnan sijaan. Myös eri terveydellisten laitteiden, kuten eri mittareiden esittely ja käyttöopastus tilassa, madaltavat asiakkaiden kynnystä laitteen hankintaan. Mikäli asiakas innostuu ja oppii käyttämään laitetta, vahvistetaan ihmisten itsehoitokykyä ja ennaltaehkäistään suurempien terveydellisten ongelmien syntymistä pitkällä tähtäimellä.

Selossa toimivista optikoista ainakin Instrumentarium tarjoaa silmälasien lisäksi paljon muita terveyttä edistäviä tuotteita.

Instrumentarium	Silmäasema	Nissen
Linssit	Linssit	Linssit
Kehykset	Kehykset	Kehykset
Piilolinssit	Piilolinssit	Piilolinssit
Aurinkolasit	Aurinkolasit	Aurinkolasit
Itsehoitotuet		
Verenpainemittarit		
Kuumemittarit		
Verensokerimittarit		
Askelmittarit		
Henkilövaa'at		
Liikuntatuet		
Tyynyt		
Tukisukat		

Optica	Specsavers	Sellon Katse
Linssit	Linssit	Linssit
Kehykset	Kehykset	Kehykset
Aurinkolasit	Piilolinssit	Piilolinssit
	Aurinkolasit	Aurinkolasit

Taulukko 5: Tuotteet - Optikot

Selossa toimivat optikot tarjoavat silmälasiratkaisuja, aurinkolaseja, piilolinsejä sekä näiden oheistarvikkeita. Instrumentarium tarjoaa lisäksi erilaisia terveydellisiä tuotteita aina itsehoitomittareista tukisukkiin.

Silmälasien ja muun optiikan esittely Terveystauossa auttaa ihmisiä havahtumaan mahdollisiin näköongelmiin. Asiakkaan valittaessa heikentyvää näköään, voidaan häntä esimerkiksi opastaa yhteistyössä toimivan silmälääkärin tai optikon luokse.

Selossa toimivat liikuntaan ja urheiluun keskittyvät liikkeet tarjoavat erilaisia urheiluun liittyviä tuotteita, mistä Terveystaukoon päälimmäisinä sopivina tuotteina mielestäni ovat urheilujalkineet. Näitä löytyy jokaisesta taulukossa olevasta liikkeestä.

Intersport	Stadium	Top-Sport
Liikuntatuet	Urheilujalkineet	Urheilujalkineet
Urheilujalkineet	Tuet	Tuet
Footbalance pohjalliset	Askelmittarit	Pohjalliset
	Kävelysauvat	

Taulukko 6: Tuotteet - Urheilu ja liikunta

Sellon urheilu- ja liikuntaliikkeet tarjoavat erilaisia liikuntatukia, pohjallisia sekä tietenkin jo mainittuja urheilujalkineita. Sellossa toimii myös Halonen Sport niminen liike, josta löytyy mm. urheilukenkkiä ja keinupohjallisia jalkineita.

Sellon Intersportissa on esimerkiksi mahdollista tehdä yksilöllinen muotoiltava Footbalance pohjallinen. Intersportin Internet-sivut määrittävät Footbalance pohjallisen lisäävän mukavuutta ja tukevuutta sekä ennaltaehkäisevän ja korjaavan jalan virheasentoja. (Intersport.) Tuomalla Footbalance pohjallisen esille Terveystaukoon asiakkailla on mahdollisuus luoda yksilöllinen pohjallinen tukemaan esimerkiksi vääränlaista askellustaan, josta on voinut kehittyä rasitusvammoja. Asiakas saa tällöin havaitsemaansa ongelmaan suoraan konkreettisen ratkaisun yhdellä ja samalla käynnillä. Samalla asiakas voi esimerkiksi havahtua erilaisten liikuntavälineiden tarpeesta, kuten askelmittareista, mikäli niitä Terveystauossa on esillä ja kokeiltavana.

Sellossa toimivista elektroniikkaliikkeistä löytyy joitain terveyttä edistäviä tuotteita, muttei kuitenkaan mitään erilaista, mitä ei esimerkiksi hypermarketeista löytyisi.

Musta Pörssi	Expert
Hierontalaitteet	Sähköhammasharjat
Henkilövaa'at	
Sähköhammasharjat	

Taulukko 7: Tuotteet - Elektroniikkaliikkeen

Sellosta löytyvistä kirjakaupoista löytyy paljon erilaista terveydelliseen teemaan sopivaa kirjallisuutta. Näiden kahden taulukossa listatun liikkeen valikoima on hyvin samankaltainen.

Suomalainen kirjakauppa	Kirjatori
Terveyskirjallisuus	Terveyskirjallisuus
Liikuntakirjat	Liikuntakirjat
Tietokirjat	Tietokirjat

Taulukko 8: Tuotteet - Kirjakaupat

Terveystauossa voisi olla esimerkiksi teemaviikoin vaihtuvaa kirjallisuutta asiakkaiden luettavissa ja ostettavissa. Myös kirjastot voisivat olla erinomainen terveyskirjallisuutta tarjoava lähde Terveystaukoon.

Sellon apteekista löytyy monipuolinen tuotevalikoima, johon kuuluvat reseptilääkkeet rinnakkaisvalmisteineen sekä erilaiset itsehoidon lääkkeet.

Sellon Apteekki
Reseptilääkkeet
Ihohoitotuotteet
Tuet
Sidetarpeet
Allergialääkkeet
Voiteet
Särkylääkkeet
Suuhygieniat

Taulukko 9: Tuotteet - Apteekki

Apteekki tarjoaa lisäksi myös ihonhoitotuotteita sekä kosmetiikkasarjoja. Apteekista löytyy myös tuotteita haavojen- ja suunhoitoon. Myös allergialääkkeet sekä erilaiset tuet kuuluvat apteekin valikoimaan (Sellon Apteekki - Tuotteet). Sellon Apteekista löytyvät myös erilaiset voiteet sekä perinteiset särky- ja kipulääkkeet.

Terveystauossa voisi olla esimerkiksi erilaisia särky- tai kipulääkkeitä tarjolla. Asiakkaan ei tarvitsisi ongelman tullessa lähteä esimerkiksi apteekkiin jonottamaan, vaan hän saisi lievään ongelmaan konkreettista apua suoraan Terveystauosta. Tämän voisi toteuttaa esimerkiksi eräänlaisella pienimuotoisella apteekin etäpiste -ratkaisulla, jossa toimisi apteekin henkilökuntaan kuuluva apteekkari, joka voisi myös neuvoa eri lääkkeiden valinnassa ja jatkotoimenpiteissä.

8.2.2 Palvelut

Tässä kappaleessa listaan palveluita, joita Sellon eri liikkeet ja toimijat tarjoavat. Listaan vain sen tyyppisiä palveluita, joita Terveystauko voisi mahdollisesti markkinoida. Ensimmäisenä listaan Sellossa toimivien optikoiden sekä silmälääkäreiden tarjoamia palveluja.

Instrumentarium	Nissen	Specsavers
Näöntarkastus	Näöntarkastus	Näöntarkastus
Työnäköpalvelut	Silmälääkäripalvelut	Silmälääkäripalvelut
Silmälääkäripalvelut		Sovituspalvelut

Optica	Sellon Katse	Espoon Silmäsaairala
Näöntarkastukset	Näöntarkastus	Erikoislääkärin vastaanotto
	Työnäköpalvelut	Silmäkirurgia
	Sovituspalvelut	Tutkimukset
	Silmälääkäripalvelut	

Taulukko 10: Palvelut - Optikot ja silmäsaairalat

Instrumentarium tarjoaa perinteistä näöntarkastusta, työnäköpalveluita sekä erilaisia silmälääkäripalveluja. Instrumentariumissa toimiva silmälääkäri on lääketieteellisen koulutuksen saanut ammattilainen, joka pystyy toteamaan ja hoitamaan silmien terveydellisiä ongelmia, kuten yleisimpiä silmätauteja sekä erilaisia tulehduksia (Instrumentarium). Espoossa toimiva Nissen tarjoaa myös perinteistä optikon suorittamaa näöntarkastusta sekä erilaisia silmälääkäripalveluja (Nissen). Myös Sellon Specsavers tarjoaa perinteistä näöntarkastusta, piilolinssien

sovituspalveluita sekä erikseen varattavia silmälääkäripalveluja (Specsavers). Sellossa toimiva Optica tarjoaa myös perinteistä näöntarkastusta silmälasien valinnan yhteydessä.

Sellon Katseen palveluvalikoima on melko laaja tarjoten perinteisen näöntarkastuksen lisäksi mm. työlasiopastusta sekä erikoislääkärin palveluja. Se toimii yhteistyössä yritysten työterveysluonnon kanssa ja antaa lausuntoja erityistyölasiasioissa. Siellä on myös Fitvisio Reflect - laite, jonka avulla voidaan katsella kuvia eri kehyksistä asiakkaan kasvoilla. Sellon Katseen sovituksessa asiakasta autetaan valitsemaan sopivat piilolinssit ja opetetaan käyttämään niitä. Sellon Katse tarjoaa myös kokeneen silmätautien erikoislääkärin palveluja. (Sellon Katse.)

Espoon Yksityinen Silmäsaaraala, joka toimii Sellon yhteydessä, tarjoaa apua kaikkiin silmiin tai näköön liittyvissä ongelmissa. Silmäsaaraala tarjoaa erikoislääkärien vastaanottoa, erilaisia tutkimuksia sekä silmäkirurgiaa. Sen palveluvalikoimaan kuuluvat mm. taittovirheleikkaukset, kaihileikkaukset, karsastusleikkaukset sekä glaukooma- ja silmäluomileikkaukset. Silmäsaaraala tarjoaa myös laajan valikoiman erilaisia tutkimuksia. Niihin kuuluvat mm. näkökentät, silmänpainekäyrät ja silmien valokuvaus. (Espoon Yksityinen Silmäsaaraala.)

Sellossa toimii myös terveydenhuoltoon, kuntoutukseen sekä liikuntaan keskittyneitä palvelukeskuksia.

DBC Klinikka Sello	Diacor	Elixia
Fysioterapia	Yleis- ja työterveyspalvelut	Kuntosalipalvelut
Kuntoutus	Erikoislääkäripalvelut	Ryhmäliikunta
Terveysvalmennus	Rokotuspalvelut	Personal Trainer
	Vuorokausiverenpainemittaus	
	Spirometria	

Taulukko 11: Palvelut - Terveystenhoolto, kuntoutus ja liikunta

Sellossa toimiva DBC Klinikka tarjoaa fysioterapia- sekä kuntoutuspalveluja. Klinikkan fysioterapiapalvelut auttavat oireperäisten tuki- ja liikuntaelimestön oireissa ja ongelmissa. DBC Klinikkan kuntouttavan fysioterapian tavoitteena on yrityksen Internet-sivujen mukaan auttaa asiakas eroon toistuvasta tai pidempään jatkuneesta ongelmasta sekä ehkäistä sen uusiutumisen. DBC Klinikka tarjoaa kuntoutuspalveluja, jotka auttavat tuki- ja liikuntaelimestön vammoissa ja sairauksissa. DBC Klinikka tarjoaa myös terveystvalmennusta, jonka tavoitteena on tukea asiakkaan terveyttä ja hyvinvointia fysioterapian sekä kuntoutuksen jälkeen. Klinikkan palvelutarjonnassa on myös neurologista kuntoutusta, alaraajafysioterapiaa, työfysioterapiaa sekä urheilufysioterapiaa. (DBC Klinikka.)

Sellossa toimii myös Diacor Leppävaara, joka mainostaa itseään täyden palvelun lääkäriasemana. Leppävaaran Diacor tarjoaa yleis- ja työterveyslääkäreiden lisäksi mm. seuraavien toimialojen erikoislääkäreiden vastaanottoja: gynekologia, ihotaudit, keuhkosairaudet, kirurgia, korva-nenä ja kurkkutaudit, neurologia, nuorisopsykiatria, ortopedia, psykiatria, sisätaudit ja urologia. Lisäksi lääkäriasemalla toimivat mm. astma- ja diabeteshoitajat, psykologi, psykoterapeutti, työterveyspsykologi, työfysioterapeutti, työterveyshoitajia sekä ravitsemusterapeutti. Leppävaaran Diacorissa on tarjolla myös rokotuspalveluita. Sen muuhun palvelutarjontaan kuuluvat mm. spirometriat, eli keuhkojen toimintakyvyn mittaaminen ja vuorokausiverenpainemittaukset. (Diacor.)

Yksityisten lääkäripalvelujen tuominen tai osittainen toimiminen Terveystauossa voi olla mahdollista. Tämän pitää kuitenkin sopia toimimaan yhteistyössä julkisten terveystauosten tuottajan kanssa, mikä saattaa olla hankalaa. Mikäli julkinen taho ei tule toimimaan Terveystauon palvelutuottajana, erilliset yksityiset palveluntuottajat voivat nousta merkittäväänkin rooliin Terveystauon toiminnassa.

Sellossa toimii myös laajan valikoiman liikunta- ja hyvinvointipalveluja tarjoava Elixia Sello. Elixia Sellosta löytyy laadukas ja monipuolinen kuntosali sekä laaja ryhmäliikuntatarjonta. Elixia tarjoaa myös personal trainer palveluita. (Elixia Sello.) Terveystauossa voisi olla esimerkiksi teemaviikkoihin liittyen tarjolla erilaisia liikunnallisia neuvontapalveluja sekä personal trainerin kanssa tehtäviä alkukartoituksia asiakkaiden kunnon suhteen, jolloin asiakkaat voisivat saada kipinää uuden liikuntaharrastuksen aloittamiseksi.

Sellosta löytyy myös kirjasto, joka on Espoon suurin ja pääkaupungin vilkkain kirjasto (Sello-Info).

Sellon Kirjasto
Kirjastopalvelut
Omahoitopiste

Taulukko 12: Palvelut - Kirjasto

Sellon kirjastosta löytyy perinteisten kirjastopalveluiden lisäksi Omahoitopiste, jossa voi mm. mitata oman verenpaineen sekä painon. Omahoitopiste on osa Espoon omahoitopalvelua, joka toimii myös Internetissä. Espoon omahoitosivuille on koottu tietoa, joka auttaa asiakasta arvioimaan terveyttään ja sairausriskejään sekä pitämään huolta terveydestään. Sivut tukevat myös sairauksien hoidon kannalta tarpeellisissa elämäntapojen muutoksissa ja ohjaavat es-

poolaisia tarjolla oleviin palveluihin. Omahoitosivuilta löytyvät myös linkit valikoituihin parhaiden asiantuntijoiden laatimiin artikkeleihin. Sivuille on koottu ajankohtaista ja luotettavaa tietoa terveydestä ja omahoidosta. Sieltä löytyy myös hyödyllisiä vinkkejä arkeen sekä tietoa, mistä saa tarvittaessa apua ja lisätukea. Omahoitosivuilta löytyy myös Duodecim terveystietokeskus, josta saa luotettavaa ja ajantasaista tietoa sairauksista ja niiden hoidosta. (Espoo - Omahoito.)

Omahoitopalveluiden yhdistäminen jollain tavalla Terveystaukoon olisi varmasti hyödyllistä molemmille osapuolille yhteisen tavoitteen saavuttamisessa. Tämä kuitenkin vaatisi yhteistä suunnittelua ja palvelun kehittämistä yhdessä niin tuottajien kuin käyttäjien kanssa. Lopputuloksena voisi kuitenkin olla palvelun parempi saatavuus, monipuolisempi palveluvalikoima sekä asiakkaiden tiiviimpi yhteistyö terveydenhuollon ammattilaisten kanssa.

Sellon apteekki tarjoaa perinteisiä apteekkipalveluja.

Sellon Apteekki
Reseptien suoratoimitus
Reseptien uusiminen
Lääkevalmistus

Taulukko 13: Palvelut - Apteekki

Sellon Apteekki palvelee asiakkaitaan reseptien suoratoimituspisteissä, jolloin apteekin Internet-sivujen mukaan sama farmaseutti vastaa lääkemääräyksen toimituksesta alusta loppuun asti. Sellon Apteekissa voi myös jättää reseptin uusittavaksi, jolloin reseptit ja lääkkeet voidaan noutaa myöhemmin. Sellon apteekissa on myös lääkeneuvontaa, joka on lääkkeiden toimittamisen ohella tärkein osa apteekkareiden työtä. Apteekissa on myös lääkevalmistusta, josta saa mm. annosjauheet, lääkevoiteet ja liuokset, joita ei muuten ole saatavilla. (Sellon Apteekki - Palvelut.) Terveystauon ja apteekin yhteistyöstä voi kehittyä vaikka kuinka laajaa, molempia osapuolia hyödyntävää palvelutoimintaa. Apteekkien kanssa suoritettava yhteistyö tulisi varmasti olemaan varsinkin asiakkaiden mieleen.

9 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Tuon tässä kappaleessa esiin millaisia eri yritys yhteistyömuotoja Terveystauon ja kauppa-keskuksessa toimivien liikkeiden välille voidaan lähteä rakentamaan. Pyrin myös avaamaan mitä muuta lisäarvoa liikkeiden kanssa toteutettava yhteistyö voi tuoda Terveystauolle. Kehotan myös millaisia jatkotoimenpiteitä asian suhteen voisi miettiä ja toimeenpanna. Pyrin hyödyn-

tämään johtopäätöksissä niin teoreettista pohjaa, haastattelutuloksia kuin tutkimusta Sellon kauppakeskuksen liikkeiden tuotteista ja palveluista.

Opinnäytetyössä haettiin ratkaisua ongelmaan, jossa haettiin uusia ideoita yritysysteistyömuotojen kehittämiseen Terveystauon ja eri liikkeiden kanssa. Pysin pitämään mielessä tämän lähtökohdan, jakamalla sitä kuitenkin osakokonaisuuksiin, jolloin voin miettiä tarkemmin esimerkiksi asiakkaan kokemaa palvelupolkua tai liikkeiden saamaa hyötyä. Pysin pitämään avoimen mielen ideoinnille, enkä karsi ideoita liian ankaralla kädellä. Ideoiden yhdisteleminen voi myös tuottaa monipuolisempia tuloksia. Yhdistelemällä esimerkiksi muiden keksimiä ideoita omiin, voidaan luoda uusia parempia ideakehikoita. Pysin myös visualisointiin. Kuvien luominen tai jonkin prosessin kuvaaminen kuvion avulla helpottaa idean hahmottamista ja kokonaisuusien luomista.

9.1 Yritysysteistyömuotoja

Yritysysteistyömuotoja voidaan keksiä varmasti lukemattomasti ja pyrin tuomaan esiin mahdollisimman paljon ideoita, joita olen ideoinut teoriaa, haastatteluja ja tutkimusta soveltamalla.

9.1.1 Tuotteen tai palvelun esittäminen tilassa

Mietittäessä keinoja, joilla Terveystauko voisi toimia yhteistyössä kauppakeskuksessa toimivien liikkeiden kanssa, ensimmäisenä tulee varmasti esille eri tuotteiden tai palveluiden esittäminen Terveystauon tiloissa.

Miettisen mielestä Terveystauon peruspalveluiden lisäksi eri sidosryhmät voivat tuoda omia palveluitaan Terveystaukoon. Esimerkiksi sydänliitto voi järjestää kolesterolimittausta, urheilukauppa voi järjestää askellusmittausta tai neuvoa kenkien valinnassa, fysioterapeutti voisi antaa palvelua liittyen fyysisen kunnon ylläpitämiseen ja ravintoterapeutti ravitsemiseen. Yritys voi siis haluta tuoda konkreettisesti jonkun tuotteen tai palvelun esiteltäväksi tilaan ja mahdollisesti antaa ohjausta liittyen omaan toimintaansa. (Miettinen 2011.)

Tuotteen tai palvelun esittely Terveystauon tiloissa on varmasti selkein tapa, miten yritykset voivat konkreettisesti olla mukana Terveystauossa. Tämä hyödyntää yrityksiä juuri siten, että he saavat tuotteilleen tai palveluilleen parempaa näkyvyyttä, myös terveydellisestä näkökulmasta. Kun yritys tuo jotain tuotetta tai palvelua esille terveystauon ympäristössä, asiakas luottaa enemmän siihen tuotteeseen, jonka hän Terveystauossa näkee tai saa sen käyttöön opastusta. Vielä enemmän rakennetaan asiakkaan luottamusta jotain tiettyä tuotetta kohtaan, jos yritys brändää jonkun tuoteryhmän Terveystauon suositteluksi. Tässä pitää

tietenkin sitten miettiä yksilöllisesti, mitä kriteereitä tuotteilla pitää olla, jotta ne voisivat olla Terveystauko-brändättyjä. Tämä idea voi kasvaa kuitenkin vaikka kuinka suosituksi, johon moni toimija haluaisi mahdollisesti päästä mukaan.

Myös Raij:n mielestä olisi hienoa saada mukaan esimerkiksi fysioterapeutteja tai vastaavia. Tällöin avautuisi mahdollisuus osaamisen ja palveluiden jakamiseen. Hyvin monenlaiset ihmisen hyvinvointiin tai terveyteen vaikuttavat ammattiryhmät voisivat olla esillä Terveystaukossa. Terveystauko voisi auttaa asiakkaita löytämään oikeat tuotteet ja auttaa yrityksiä keskittämään tietyt tuotteet johonkin paikkaan ja näin ollen helpotettaisiin asiakkaan arkea. (Raij 2011.) Terveystauko voi näin toimia ensimmäisenä kontaktipisteenä asiakkaan hakemalle ongelmalle, oli se sitten jokin vaiva tai vaikka jonkin terveyslähtöisen tuotteen etsiminen. Tämä korostuisi varsinkin mahdollisissa teemaviikoissa. Yrityksen esilläolo voisi myös olla joko lyhytaikaista, kuten pelkästään teemaviikkoon osallistuminen, tai pitempiaikaisempaa, riippuen tuotteesta tai palvelusta.

Yksi esimerkki, miten yritys voi tuoda omaa tuotettaan ja samalla palveluaan esille Terveystaukoon, on Sellossa toimivan Intersportin valikoimaan kuuluva Footbalance pohjallinen. Intersport voi esimerkiksi lähettää yhden työntekijöistään edustamaan pohjallista Terveystauon tiloihin. Edustaja voi toteuttaa jalka-analyysin asiakkaalle suoraan Terveystauon tilassa tai esitellä asiakkaalle Footbalancea sekä sen tuomia etuja ja lähettää hänet Intersportiin teettämään itselleen pohjallisen. Tämä voisi liittyä esimerkiksi teemaviikkoon, jossa käsitellään lenkkeilyn ja kuntoilun merkitystä.

Anttilassa myytävän kipukoukun tuominen Terveystaukoon asiakkaiden kokeiltavaksi on myös yksi konkreettinen esimerkki. Asettelemalla tuotteen keskeiselle paikalle asiakkaiden itse kokeiltavaksi ohjeiden avulla, ei henkilökuntaa tuotteen esittelemiseen tarvittaisi. Tähän voidaan liittää mainos, jossa kerrotaan tuotetta olevan saatavilla Anttilassa, mahdollisesti jonkun tarjouksen kera. Kipukoukku voisi olla myös erinomainen ehdokas Terveystauon suositteluksi tuotteeksi, mikäli sen vaikutukset voidaan todistaa ja osoittaa sen olevan oikeasti hyödyllinen.

Myös esimerkiksi mittausvälineet, joilla asiakkaat voisivat suorittaa mittauksia Terveystaukotilassa, voisivat olla jonkin liikkeen tarjoamia. Terveystauko voi esimerkiksi suositella jotain tiettyä verenpainemittaria, joka on saatavilla tietystä liikkeestä, tai se voisi olla esillä ja kokeiltavissa terveystaukotilassa terveydenhoitajan avustuksella.

Miettisen mielestä yhteistyömuotona voisi olla myös suora rahallinen tukeminen, eli esimerkiksi jokin suuri ketju saattaa haluta vain oman logonsa näkyviin Terveystaukoon. Tässä tapauksessa he eivät markkinoisi mitään tiettyjä tuotteita, vaan haluavat olla mukana vain yhteis-

työkumppanina. (Miettinen 2011.) Suora tukeminen on varmasti yksi helpoin ja kannattavin tapa toteuttaa yhteistyötä, joka hyödyntää kaikkia osapuolia. Asiakas oppii tuntemaan yrityksiä, joista hän voi mahdollisesti saada apua ongelmiinsa tai etsiä terveyttä edistäviä tuotteita tai palveluita. Yritys saa lisää näkyvyyttä ja mahdollisesti terveyslähtoisemmän kuvan brändistään. Terveystauko saa suoraa rahallista tukemista, eikä resursseja juuri jouduta käyttämään.

9.1.2 Teemaviikot

Miettinen uskoo toiveiden suureen lukumäärään, kun asiakkailta aletaan kysyä mitä palveluja Terveystaukoon halutaan. Toiveita pitää pystyä sitten jollain tavalla ryhmittelemään. Esimerkiksi tietyissä sykleissä vaihtuvat teemaviikot voisivat olla ratkaisu tähän ongelmaan. (Miettinen 2011.)

Teemaviikot ovat ehdottomasti loistava idea luoda yritys yhteistyötoimintaa. Teemaviikot ovat myös käytössä muissa Suomessa toimivissa Terveyskioskeissa, joten ne ovat luonnollinen valinta myös Terveystaukoon. Terveystauossa erona on kuitenkin se, että toimintaan ja teemaviikoihin on tarkoitus saada mukaan myös eri yrityksiä. Teemaviikot tulisivat varmasti herättämään kiinnostusta kauppakeskuksen liikkeissä ja muissa toimijoissa, asiakkaita unohtamatta. Mainostamalla teemaviikkoja etukäteen niin yrityksillä kuin asiakkaille hyvissä ajoin, luodaan varmasti kiinnostusta molemmille osapuolille.

Tietyn teemaviikon teema voi olla lähes mikä tahansa aina hammashygieniasta liikuntaan. Yritykset voivat tulla mukaan teemaviikoihin tuomalla tuotteitaan esiin Terveystauon tiloihin tai jopa järjestää itse koko teemaviikon, jossa esitellään juuri kyseisen liikkeen tuotteita tiettyyn teemaan liittyen. Esimerkkinä vaikka optikkojen järjestämä silmien terveyden tai näön testaamiseen liittyvä teemaviikko, jossa Terveystauon tiloissa pidettäisiin näön tarkistusta ja ohjausta mahdollisiin jatkotoimenpiteisiin. Samalla tiloissa voitaisiin esitellä silmälasia ja piilolinssijä, sekä opastaa niiden sovituksessa tai käytössä.

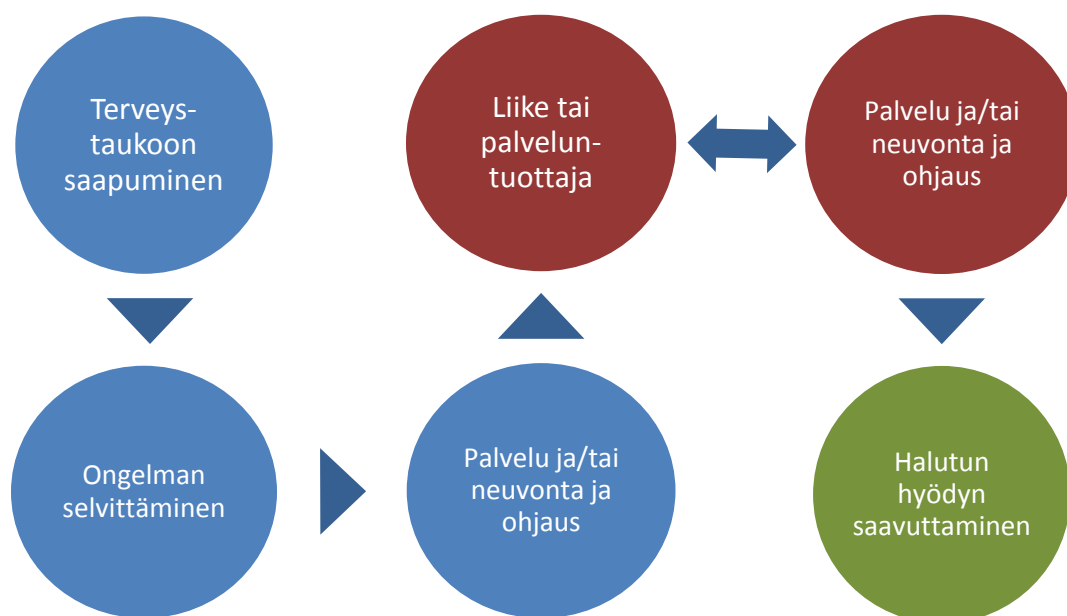
Tärkeää mielestäni olisi panostaa varsinkin teemaviikkojen mainontaan. Asiakkaiden kesken voitaisiin myös järjestää äänestyksiä seuraavien teemaviikkojen aiheista. Äänestys voitaisiin suorittaa Internetissä sekä Terveystauon tiloissa, tai jopa yhteistyöyritysten tiloissa. Tällöin voitaisiin kartoittaa mitä asiakkaat todella haluavat sekä saataisiin myös markkinointiainestoa mainostettaessa teemaviikkoja yrityksille. Parhaimmassa tapauksessa tilanteesta voi muodostua jopa kilpailua yritysten välille kuka Terveystaukoon milloinkin pääsee.

Teemaviikoista voitaisiin kehittää myös koko kauppakeskuksen yhteinen teemaviikkomalli. Tällöin Terveystauko voisi toimia teeman aloittajana ja toimeenpanijana, joka kehottaisi liik-

keitä panostamaan tiettyyn teemaan liittyvien tuotteiden tai palvelujen esilläoloon ja mainontaan.

9.1.3 Palveluketjumalli

Mikäli saadaan luotua laaja yhteistyöverkosto, voisi siihen Miettisen mukaan mahdollisesti rakentaa jonkinlaista palveluketjua. Tällöin liikkeet eivät näkisi toisiaan puhtaasti kilpailijoina, vaan he voisivat toimia markkinointiyhteistyössä keskenään. Esimerkiksi siten, että Terveystauosta ohjataan ensin asiakas tutustumaan vaikka Intersportin kenkiin. Seuraava askel voisi olla asiakkaan ohjaaminen jonnekin muualle. Voidaan esimerkiksi sanoa, että kauppakeskuksessa on myös fysioterapeutti, joka voisi olla asiakkaalle hyvä. Näin saataisiin rakennettua palveluketjuja sillä tavalla, että Terveystauko olisi yhteinen nimittäjä. (Miettinen 2011.)



Kuvio 6: Palveluketjumallin toimintaperiaate asiakkaan näkökulmasta

Palveluketjumallissa jokainen yhteistyöhön ryhtyvä yritys tulisi hyötymään osallisena olostaan. Mallissa yrityksen ei tarvitsisi olla esillä mitenkään itse Terveystauossa, vaan yritys olisi mukana ketjussa, jossa tarkoituksena on esitellä myös muiden yritysten palveluja ja tuotteita. Tällöin yritys voi tulla itse esitellyksi joko Terveystauossa tai palveluketjussa mukana olevassa toisessa yrityksessä. Tämä malli edellyttäisi kuitenkin jonkinlaista tietokantaa palveluketjussa olevista liikkeistä tai palveluista. Tietokantaan voitaisiin myös lisätä vain tiettyjä palveluita tai tuotteita, joita halutaan palveluketjussa mainostaa. Tietokanta voisi esimerkiksi toimia Intra- tai Internetissä, johon olisi pääsy vain ketjuun liittyneillä yrityksillä. Netin välityksellä olisi helppo lisätä tuotteita tai palveluita tietokantaan. Tietokannassa mukanaolo tietenkin edellyttäisi sitä, että muiden, oli se sitten kilpailija tai ei, tuotteita tai palveluita

olisi esitettävä asiakkaan ongelman ratkaisun apuna. Vaikka idea saattaa aluksi kuulostaa yrityksille epäilyttävältä, tulisi se pidemmällä tähtäimellä varmasti hyödyntämään kaikkia siinä mukana olevia osapuolia.

Palveluketjumalli voisi myös rajoittua vain Terveystaukoon, kuitenkin yllämainittu tietokanta mukaan lukien. Tällöin malli ei olisikaan oikeastaan ketju, vaan helppo tapa mainostaa tuotteitaan suoraan Terveystauossa vieraileville asiakkaille. Tietyt palvelut tai tuotteet saataisiin näin ollen kohdistettua erittäin tarkasti juuri niille asiakkaille, jotka niitä kaipaavat. Tietokannassa mukana olo tulisi tietenkin kustantamaan yrityksillä esimerkiksi kuukausittain uusittavana maksettavana jaksona. Korvaus voisi myös riippua tietokannassa olevien palvelujen tai tuotteiden lukumäärän mukaan.

9.1.4 Yhteistyö apteekkien kanssa

Myös apteekit ovat olleet kiinnostuneita yhteistyöstä Terveyskioskien kanssa. Suomen Apteekarilehden Internet-sivuilla 11.2.2011 julkaistussa artikkelissa ”Yhteistyöhön terveyskioskin kanssa?” pohditaan kauppakeskuksiin avattavien terveyskioskien yhteistyökumppanuutta apteekkien kanssa. Artikkelissa kerrotaan, että terveysjärjestöt ja kauppakeskuksen yrittäjät voisivat markkinoida kioskissa terveyden edistämiseen liittyviä tuotteitaan tai palveluitaan erillisellä sopimuksella, joista apteekit voisivat olla yksi mahdollinen yhteistyökumppani. Helsingin terveyseskuskuksen projektipäällikkö Jouko Ranta toteaa artikkelissa, että ”Terveyskioskissa saa markkinoida vain tutkittuun tietoon perustuvia tuotteita, joten esimerkiksi luontais- tuotteet eivät tähän sovi.” (Apteekkari.)

Artikkelin mukaan Ylöjärvellä avatun terveyskioskin kanssa saman katon alla sijaitsevan viime kesänä perustetun Elona-apteekin apteekkari ei näe terveyskioskia uhkana, vaan yhteistyökumppanina. Apteekkari Arja Ihantola-Vormisto toteaa artikkelissa pienen yhteistyön olevan jo totta: ”Terveyskioskin sairaanhoitaja on esimerkiksi käynyt apteekissa mittaamassa asiakkaiden verensokeriarvoja. Sairaanhoitajan mukaan apteekki tavoitti sellaisiakin ihmisiä, jotka eivät ole tulleet hoidettaviksi edes kioskille.” Terveyskioskin kautta apteekki sai myös fysioterapeutin vetämään sauvakävelylenkkiä. Artikkelin mukaan apteekki on ennen kaikkea saanut terveyskioskin kautta uusia asiakkaita. Ihantola-Vormisto kannustaakin artikkelissa työskenteleviä kollegojaan ryhtymään yhteistyöhön terveyskioskin kanssa. (Apteekkari.)

Myös terveyskioskityyppinen Itäkeskuksessa toimiva Laastari Lähiklinikka toimii yhteistyössä apteekkien kanssa. Klinikan Internet-sivut ilmoittavat, että klinikan sijainti apteekkien välitömmässä läheisyydessä on etu yhteisille asiakkaille. He saavat hoidon ja lääkityksen yhdestä paikasta, samalla käyntikerralla. (Laastari.)

Terveystauon kannalta olisi kannattavaa lähteä rakentamaan yhteistyötä myös apteekkien kanssa. Apteekki voisi esimerkiksi mainostaa tuotteitaan Terveystauon tiloissa tai Laastari Lähiklinikan tavoin Terveystauko voisi lähettää asiakkaita hoidon jälkeen apteekkiin hakemaan lääkkeitä vaivan hoitoon jatkossa.

9.1.5 Muita ideoita

Muita yritys yhteistyömuotoja voisi olla mm. digimarkkinointi. Se voisi Raij:n mukaan olla esimerkiksi erilaisten TV-laitteiden kautta tapahtuvaa tuotemarkkinointia. (Raij 2011.) Digimarkkinointi voisi myös liittyä aiemmin esiteltyyn palveluketjumalliin. Malliin liittyvä tietokanta voisi toimia myös suorana markkinointikanavana, jossa tietokannassa olevia tuotteita ja palveluja esitettäisiin TV-ruutujen välityksellä Terveystauon tiloissa ja lisäksi mahdollisesti Terveystauon Internet-sivuilla.

Miettisen mukaan toivottavaa olisi myös se, että koko kauppakeskus sitoutuisi terveysajatteluun. Tällöin kauppakeskusta voitaisiin brändätä ihmisten hyvinvointia huomioivaksi. Tätä kautta koko kauppakeskus voisi saada terveyttä edistävän imagon itselleen. (Miettinen 2011.) Yhteisenä tekijänä ja koko aatteen pohjana toimisi Terveystauko, jolloin voitaisiin saavuttaa huomattavaa markkinoinnillista etua. Tällöin myös toiveet Terveystauon laajentumisesta, niin yksittäisenä tilana, konseptina kuin uusina toimintapisteinä, voisivat olla askeleen lähempänä.

9.2 Jatkotoimenpiteet

Kun Terveystauon ensimmäinen pilotti saadaan käynnistettyä, on aika lähteä kartoittamaan yrityksiä ja liikkeitä, joita samassa kauppakeskuksessa on. Mikäli Terveystauko avataan kauppakeskus Selloon, voidaan tämän opinnäytetyön tutkimusosiota hyödyntää lähes suoraan jatkotoimenpiteiden suhteen. Tutkimusosioita voidaan hyödyntää muutenkin, vaikkei Terveystaukoa avattaisikaan Selloon, sillä tarkoituksena oli tutkia yleisesti kauppakeskusten liikkeiden tuotteita ja palveluita. Sello sopi tähän loistavasti laajuutensa takia. Monissa muissa kauppakeskuksissa on hyvin samankaltaisia liikkeitä ja palveluntuottajia kuin Sellossa.

Mikäli hankkeeseen saadaan lisää opinnäytetyöntekijöitä, seuraavan opinnäytetyön tarkoituksena voisi olla lähestyä kauppakeskuksen liikkeitä, johon ensimmäinen Terveystauon pilotti saadaan käynnistettyä, yhteistyön merkeissä. Opinnäytetyössä voitaisiin esimerkiksi lähteä tämän opinnäytetyön pohjaa hyödyntäen esittämään liikkeille eri ideoita, millaista yhteistyötä voitaisiin mahdollisesti lähteä rakentamaan. Tarkoituksena analysoida, miten yritykset ottavat ideoita vastaan ja minkälaista kiinnostusta mahdollinen yhteistyö herättää. Samalla voitaisiin kerätä myös uusia ideoita. Tämä vaihe mielestäni tulisi toteuttaa vasta silloin kun

ensimmäinen pilotti on saatu käynnistettyä sekä ensimmäisiä kokemuksia Terveystauon toiminnasta on saatu analysoitua.

Terveystauossa on vielä myös paljon avoimia kysymyksiä. Active Life Village Oy:n toimitusjohtaja Olli Nuutila esimerkiksi pohtii, mikä yritysmuoto Terveystauon tulisi olla. (Nuutila 2011.) Ensimmäisen pilotin jälkeen voidaan lähteä kartoittamaan sitä, voisiko palvelun tuottaja tulla yksityiseltä sektorilta. Silloin koko toiminnan rahoitus tulee osallistuvilta yrityksiltä ja loppuasiakkailta. Tämä vaatii kokemusta siitä, missä määrin yritykset ovat valmiita sitoutumaan toimintaan. Kokemusta tulee myös saada siitä, minkä verran kuluttajat ovat valmiita maksamaan tietystä palvelusta. Sitten kun nämä asiat tiedetään, voidaan Miettisen mukaan ruveta laskemaan vaihtoehtoja sille, miten operatiivinen toiminta pystyttäisiin toisessa muodossa järjestämään. (Miettinen 2011.)

Nuutilan mukaan Terveystauolla pitäisi olla myös yhteys valtakunnalliseen potilastietojärjestelmään. Tämä helpottaisi huomattavasti asiakkaan terveystietojen seuraamista. (Nuutila 2011). Palvelujen tuottaminen ja asiakkaiden neuvonta helpottuu ja samalla säästetään aikaa ja resursseja.

Terveystauko voisi Nuutilan mukaan tulevaisuudessa siirtyä myös Internetiin (Nuutila 2011). Tällöin asiakkaan oman terveydentilan seuraaminen helpottuu huomattavasti. Asiakkaan profiili voisi päivittyä aina Terveystauossa käynnin jälkeen. Asiakkaalla voisi olla myös mahdollisuus itse päivittää profiiliaan mm. itse suoritettujen mittauksien jälkeen. Internetissä voisi olla myös omalääkäri tai terveydenhoitaja seuraamassa asiakkaan terveydentilaa pitämällä yhteyttä asiakkaaseen Internetin välityksellä antaen neuvoja ja ohjausta mahdollisiin ongelmiin ja jatkotoimenpiteisiin.

Nuutila ei pidä myöskään mahdottomana ajatusta, että Terveystauko voisi laajentua myös liikkuvaksi palveluksi esimerkiksi pienempiin kuntiin. (Nuutila 2011).

Terveystauon tulevaisuuden kannalta on tärkeää tutkia, mitä vaikutuksia sillä on yhteiskuntaan. Vaikuttavuustutkimuksen perusteella tehdään ratkaisut, kannattaako Terveystauko-idea levittää. Kunnat ovat Raij:n mukaan olleet hyvin kiinnostuneita. Esimerkiksi Kotkassa neuvoteltiin pitkälle, mutta heillä ei ollut varaa yhteenkään hankkeeseen pariin vuoteen. Kuntien kannattaisikin katsoa Raij:n mukaan ”kauemmas kuin huomiseen päivään” (Raij 2011). Terveystauolla tulee mielestäni varmasti olemaan vaikutuksia yhteiskuntaan, mikäli ensimmäinen pilotti saadaan käynnistymään onnistuneesti ja asiakkaiden kiinnostuu konseptia kohtaan kasvaa. Positiiviset kokemukset myös muista Suomessa toimivista terveystietokioskeista antavat toivoa Terveystauon menestymisen kannalta. Mikäli kaikki sujuu suunnitellusti ja Terveystauko ottaa kannatusta alleen, mahdollisuudet laajenemiseen on rajattomat.

10 Yhteenveto

Tämän opinnäytetyön tutkimusosiossa saatiin selville Terveystauon perusidea, sidosryhmiä, palvelutarjontaa, tietoa toivotuista loppuasiakkaista sekä yritysysteistyöhön liittyviä haasteita ja toiveita. Tutkimuksen toisessa osiossa havaittiin, että kauppakeskus Sellossa on huomattava määrä eri liikkeitä, joilla on potentiaalia toimia yhteistyössä Terveystauon kanssa.

Laajin Terveystaukoon sopiva tuotevalikoima löytyi Sellon hypermarketeista, joista löytyi niin terveyteen, urheiluun kuin itsehoitoon liittyviä tuotteita. Myös palveluiden osalta Sello tarjosi kiitettävästi yhteistyömahdollisuuksia. Optikot tarjosivat mm. monipuolisia palveluita aina näöntarkastuksista silmäkirurgiapalveluihin. Terveystauon palveluita tarjoavat yksiköt tarjosivat kattavan valikoiman terveydenhuoltopalveluita aina pienistä toimenpiteistä suurempiin tutkimuksiin. Kuntoutus- ja kuntoilupalveluita tarjoavia yrityksiä löytyi mm. fysioterapiasta ja kuntosalista. Myös kirjasto ja apteekki tarjosivat monipuolisesti yhteistyön mahdollistavia palveluita.

Kehitysehdotuksia Terveystauon ja kauppakeskuksen liikkeiden väliseen yhteistyön toteuttamiseen opinnäytetyössä saatiin kasaan kohtuullisesti. Ensimmäinen yritysysteistyöidea liittyi yhteistyöyrityksen tuotteiden tai palveluiden esittämiseen Terveystauon tiloissa. Yritykset voisivat tulla myös mukaan Terveystauossa järjestettäviin teemaviikkoihin, joita tulisi mainostaa kattavasti niin asiakkaille kuin yrityksillekin. Ehkä laajimpana ehdotuksena yhteistyömuotoihin oli koko verkoston välille luotava palveluketjumalli, joka johtaisi siihen, että liikkeet eivät näkisi toisiaan puhtaasti kilpailijoina, vaan he voisivat toimia markkinointiyhteistyössä myös keskenään. Palveluketjumallissa jokainen yhteistyöhön ryhtyvä yritys tulisi hyötymään osallisena olostaan.

Muita yritysysteistyömuotoja, joita johtopäätöksissä tuotiin ilmi, olivat mm. digimainonta sekä malli, jossa koko kauppakeskus sitoutuisi Terveystauon toimintaan siten, että kauppakeskusta voitaisiin brändätä terveellisempään suuntaan. Johtopäätöksissä käsiteltiin myös omana osionaan yhteistyötä Apteekin kanssa. Osiossa viitattiin mm. jo olemassa olevaan yhteistyöhön apteekin ja Ylöjärven terveystauon kanssa. Johtopäätöksenä Terveystauon kannalta olisi varmasti huomioitavaa lähteä rakentamaan yhteistyötä myös Apteekkien kanssa.

Jatkotoimenpiteissä esille tuli mm. miten tätä opinnäytetyötä voitaisiin hyödyntää jatkossa niin Terveystauon kehitys-, kuin lanseerausvaiheessa sekä mahdollisten samaa aihetta käsittelevien opinnäytetöiden teossa. Opinnäytetöissä voitaisiin tämän opinnäytetyön pohjalta syntyneiden ideoiden pohjalta lähteä esimerkiksi esittämään eri liikkeille millaista yhteistyötä Terveystauon ja liikkeiden välille voidaan lähteä toteuttamaan, tarkoituksena analysoida,

miten yritykset ottavat ideoita vastaan ja minkälaista kiinnostusta mahdollinen yhteistyö herättää.

Jatkotoimenpiteissä käsiteltiin myös haastatteluissa syntyneitä avoimia kysymyksiä Terveystauon jatkon kannalta. Haastatteluissa tuli ilmi, että Terveystauolla pitäisi olla myös yhteys valtakunnalliseen potilastietojärjestelmään, joka helpottaisi huomattavasti asiakkaan terveyshistorian seuraamista ja sen muuta hyödyntämistä esimerkiksi Internetiin pohjautuvien asiakasprofiilien tukena. Jatkotoimenpiteissä pohdittiin myös Terveystauon yhteiskunnallisten vaikutuksien tutkimista.

Kokonaisuudessaan toivon tämän opinnäytetyön hyödyttävän mahdollisimman monia osapuolia, oli se sitten Active Life Village Oy:tä, ammattikorkeakouluopiskelijoita, itse Terveystaukoa tai sen eri sidosryhmiä. Tavoitteena oli olla osallisena Terveystauon kehitystyössä, johon uskon tämän opinnäytetyön tuovan ainakin jollain tavalla apua. Opin itse ainakin valtavasti niin terveyspalveluista, palvelumuotoilusta, innovoinnista, uuden palvelun kehittämisestä ja seikoista, joita palvelun kehittämisessä on otettava huomioon. On ollut opettavaista ja mielenkiintoista olla osallisena vielä suhteellisen nuoren konseptin kehittämisessä ja odotan innolla, miten hanke tulevaisuudessa lähtee etenemään.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

Arantola, H. & Simonen, K. 2009. Palvelemisestä palveluliiketoimintaan - Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Tekesin katsaus 256/2009. Helsinki: Tekes.

Back, J. 2004. Yrittäjyys perusteydenhuollossa. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 1236-2115; 2004: 9) Helsinki: Edita Prima.

Grönroos C. 2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYpro.

Honkola, J. & Jounela, T. 2000. Palveluosaamisen piruetit - Tekniikan hallintaa ja taiteellista vaikutelmaa. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Hannus, J., Lindroos, J. & Seppänen, T. 1999. Strateginen uudistuminen osaamisen ajan toimintaympäristössä. Helsinki: Hakapaino Oy.

Koivisto, M. 2009. ”Palvelumuotoilu - Palvelumuotoilun suunnitteluprosessi ja metodit” - koulutusmateriaali.

Kotler, P., Kartajaya, H. & Setiawan, I. 2011. Markkinointi 3.0 - Tuotteista asiakkaisiin ja ihmiskeskeisyyteen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino.

Kuntalehti. 2011. ”Palvelutoreja ja sote-alan supermarketteja kauppakeskuksiin” -artikkeli. Kuntalehti 3/2011. Viitattu 1.7.2011.

Lammi, M., Järvinen R. & Leskinen, J. 2007. Kuluttajat kehittäjinä - Miten asiakkaat vaikuttavat palvelumarkkinoilla? Helsinki: Hakapaino.

Miettinen, S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiateollisuus ry ja Savonia-ammattikorkeakoulu, Kuopion muotoiluakatemia.

Miettinen, S. & Koivisto, M. 2009. Designin Services with Innovative Methods. Keuruu: Otava Kirjapaino.

Mäntyranta, T., Elonheimo, O., Mattila, J. & Viitala, J. (toim.) 2004. Terveyspalveluiden suunnittelu. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Normann, R. 2010. Service Management - Strategy and leadership in service business. Chichester: John Wiley & Sons, Ltd.

Ollus, M., Ranta, J. & Ylä-Anttila, P. 1998. Yritysverkostot - kilpailua tiedolla, nopeudella ja joustavuudella. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.

Pietilä, A. (toim.) 2010. Terveiden edistäminen - Teoriasta toimintaan. Helsinki: WSOYpro.

Solantie, J. & Mäkeläinen, M, 2009. Ideasta Innovaatioksi - Luovuus hyötykäyttöön. Helsinki: Talentum Media Oy.

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2010. This Is Service Design Thinking - Basics, Tools, Cases. Amsterdam: BIS Publishers.

Stähle, P. & Laento, K. 2000. Strateginen kumppanuus - avain uudistumiskykyyn ja ylivoimaan. Porvoo: WS Bookwell.

Tahkokallio, P. (toim.) 2009. Tulevaisuus on saavutettava. Helsinki: Yliopistopaino.

Tuulaniemi J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino.

Vaarama, M., Moisio, P. & Karvonen, S. 2010. Suomalaisten Hyvinvointi 2010. Helsinki: Yliopistopaino.

Sähköiset lähteet

Apteekkari. Yhteistyöhön terveystietokioskin kanssa? - Artikkel. Viitattu 05.09.2011.
<http://www.apteekkari.fi/uutisarkisto/yksittainen-artikkeli/yhteistyohon-terveystietokioskin-kanssa.html?p31=3>

DBC Klinikka. Palvelut yksityisille. Viitattu 2.11.2011.
<http://www.dbcklinikka.fi/palvelut/yksityisille>

Diacor. Palvelut. Lääkäriasemat. Leppävaara. Viitattu 30.11.2011.
<http://www.diacor.fi/palvelut/laakariasemat/leppavaara.html>

Elixia Sello. Viitattu 10.10.2011.
<http://www.elixia.fi/club.aspx?id=212194>

Espoo - Omahoito. Viitattu 15.11.2011.
<http://omahoito.espoo.fi/public/espoo-fi/Pages/default.aspx>

Espoon Yksityinen Silmäsaaraala. Viitattu 20.11.2011.
<http://www.silmasaaraala.fi/espoo/>

Finnhook. Kipukoukku. Viitattu 5.10.2011.
<http://www.finnhook.fi/>

Instrumentarium. Hyvä tietää. Silmä lääkäri. Viitattu 30.11.2011.
<http://www.instru.fi/hyva-tietaa#s-eye-doctor>

Intersport. Muut toiminta. Footbalance. Viitattu 10.10.2011.
<http://www.intersport.fi/megastoresello/index/muutoiminta/footbalance.html>

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? -Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taiteen maisterin lopputyö. Taideteollinen korkeakoulu. Viitattu 30.6.2011.
http://www.muova.fi/documents/key20120202100533/Raportit%20ja%20julkaisut/Lopputyo_TaM_MikkoKoivisto_2007.pdf

Laastari. Yhteistyö. Apteekit. Viitattu 1.12.2011.
<http://www.laastari.fi/yhteistyoy/apteekit>

Luoma, K., Rätty, T., Moisio, A., Parkkinen, P., Vaarama, M. & Mäkinen, E. 2003. Seniori-Suomi - Ikääntyvän väestön taloudelliset vaikutukset. Sitran Raportteja 30. Tulostettu 30.5.2011.
<http://www.sitra.fi/julkaisut/raportti30.pdf>

Nissen. Näöntarkastus. Viitattu 30.11.2011.
<http://www.nissen.fi/naontarkastus>

Nurmio, A & Turkki, T. 2010. Elinvoimainen Suomi - raportti. Helsinki: Sitra. Tulostettu 30.5.2011. <http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Elinvoimainen%20Suomi.pdf>

Sello-Info. Viitattu 1.2.2012.
<http://www.sello.fi/fi/sello-info/>

Sellon Apteekki - Palvelut. Viitattu 30.10.2011.
<http://www.sellonapteekki.fi/palvelut.htm>

Sellon Apteekki - Tuotteet. Viitattu 30.10.2011.
<http://www.sellonapteekki.fi/tuotteet.htm>

Sellon Katse. Optikkopalvelut. Viitattu 30.11.2011.
<http://www.sellonkatse.fi/optikkopalvelut/>

Sitra. Ohjelmat. Kuntaohjelma. Hankkeet. Terveyskioski. Viitattu 1.7.2011.
<http://www.sitra.fi/hankkeet/terveyskioski>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2010. Sosiaali- ja terveystietomus 2010. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2010:1. Tulostettu 22.5.2011.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1087414&name=DLFE-11163.pdf

Specsavers. Espoo Sello. Viitattu 30.11.2011.
<http://www.specsavers.fi/liikehaku/espoo-sello/>

Tekniikan akateemiset. Ikääntyvä väestö - uhka vai bisnesmahdollisuus? Artikkelit 4/2005. Tulostettu 25.5.2011.
<http://www.tek.fi/tek-lehti/TEK405/405s36-37.pdf>

Terveystietokeskus ja hyvinvoinnin laitos I. Perusterveydenhuollon avohoitokäynnit terveyskeskuksissa 2009. Tilastoraportti 24/2010. Tulostettu 30.5.2011.
http://www.stakes.fi/tilastot/tilastotiedotteet/2010/Tr24_10.pdf

Terveystietokeskus ja hyvinvoinnin laitos II. Yksityiset Terveystietopalvelut 2007. Tilastoraportti 17/2010. Tulostettu 30.5.2011.
http://www.stakes.fi/tilastot/tilastotiedotteet/2010/Tr17_10.pdf

Tilastokeskus I. Väestö iän mukaan, 2010 lopussa. Tulostettu 24.5.2011.
http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#vaestoianmukaan

Tilastokeskus II. Väestöennuste. Tulostettu 24.5.2011.
http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#vaestoennuste

Yle Lahti. ”Terveystietokeskus palvelee hyvin, muttei miehiä ja nuoria”-artikkeli. Julkaistu 7.6.2011. Viitattu 12.6.2011.
http://yle.fi/alueet/lahti/2011/06/terveyskioski_palvelee_hyvin_muttei_miehia_ja_nuoria_2647733.html

Yle Tampere. ”Terveystietokeskus säästää aikaa ja rahaa”-artikkeli. Julkaistu 27.10.2010. Viitattu 8.6.2011.
http://yle.fi/alueet/tampere/2010/10/terveyskioski_saastaa_aikaa_ja_rahaa_2093788.html

Ylöjärven kaupunki. Sosiaali- ja terveystietopalvelut. Terveystietokeskus. Viitattu 8.6.2011.
http://www.ylojarvi.fi/palvelut/sosiaali-ja_terveyspalvelut/terveyspalvelut/terveyskioski/

Julkaisemattomat lähteet

Miettinen, R. Active Life Village Oy:n projektipäällikön haastattelu 23.5.2011. Active Life Village Oy. Espoo.

Nuutila, O. Active Life Village Oy:n toimitusjohtajan puhelinhaastattelu. 30.5.2011.

Raij, K. Active Life Village Oy:n tutkimusjohtajan haastattelu 23.5.2011. Active Life Village Oy. Espoo.

Kuviot

Kuvio 1: Opinnäytetyön teoriaosuuden sisältö ja rakenne.....	9
Kuvio 2: Väestön ikärakenne vuoden 2010 lopussa.....	12
Kuvio 3: Väestöennuste 2010-2060.....	13
Kuvio 4: Ohjeita ideointiin	31
Kuvio 5: Terveystauon sidosryhmäkuvaus.....	36
Kuvio 6: Palveluketjumallin toimintaperiaate asiakkaan näkökulmasta	52

Taulukot

Taulukko 1: Terveyskeskusten lääkärikäynnit ikäryhmittäin vuonna 2009.....	10
Taulukko 2: Fyysinen tuote verrattuna palveluun.....	19
Taulukko 3: Palvelumuotoiluprosessi	28
Taulukko 4: Tuotteet - Tavaratalot ja päivittäistavarat	41
Taulukko 5: Tuotteet - Optikot.....	42
Taulukko 6: Tuotteet - Urheilu ja liikunta.....	43
Taulukko 7: Tuotteet - Elektroniikkaliikkeet.....	44
Taulukko 8: Tuotteet - Kirjakaupat.....	44
Taulukko 9: Tuotteet - Apteekki	44
Taulukko 10: Palvelut - Optikot ja silmäsairaalat.....	45
Taulukko 11: Palvelut - Terveystauon huolto, kuntoutus ja liikunta.....	46
Taulukko 12: Palvelut - Kirjasto	47
Taulukko 13: Palvelut - Apteekki.....	48

Liitteet

Liite 1: Haastattelukysymykset

Terveystauko-konsepti

- Mikä on Terveystauon toiminta-ajatus?
- Miksi Terveystauko-konsepti on tarpeellinen?
- Mitä sidosryhmiä/taustavaikuttajia Terveystauolla pitää olla?
- Mikä on eri sidosryhmien rooli konseptissa?
- Mitä hyötyä eri sidosryhmät saavat Terveystauosta?
- Mitä eri palveluja Terveystauko voi tarjota?
- Keitä ovat Terveystauon loppuasiakkaat? / Kenen toivotaan olevan loppuasiakkaita?
- Onko asiakkaiden suhteen asetettu tavoitteita? (Ikä, kävijämäärä, yms.)
- Miten palvelu hyödyttää loppuasiakkaita? (esim. verrattuna perinteisiin terveystaloihin)
- Ovatko palvelut loppuasiakkaille maksullisia?
- Miten terveystauko-hanketta rahoitetaan? / Muita mahdollisia rahoituskeinoja?
- Miten Terveystauko eroaa muista Suomessa toimivista Terveystalouksista?

Palveluntuottajat

- Mitä palveluntuottajia Terveystalouksessa on?
- Mitä muita palveluntuottajia Terveystalouksessa voisi olla?
- Mitä hyötyä palveluntuottajat tuovat Terveystaloukselle?
- Mitä hyötyä palveluntuottajat saavat Terveystaloukselta?

Yritysyhteistyö kauppakeskuksen liikkeiden kanssa

- Mitä taloudellista, toiminnallista, laadullista tai muuta hyötyä Terveystaloukselle ja palveluntuottajille voidaan saada yritysyhteistyöstä eri liikkeiden kanssa?
- Millä tavalla loppuasiakkaat hyötyvät yritysyhteistyöstä?
- Mitä hyötyä yhteistyöhön ryhtyvät liikkeet saavat?
- Millaisia haasteita eri yritysten kanssa voi tulla?
- Minkälaisia yhteistyömuotoja yritysten kanssa voisi olla?
- Mitä rajoituksia yritysyhteistyöhön / yhteistyömuotoihin liittyy?
- Minkä tyyppisiä liikkeitä/yrityksiä tarvitaan yhteistyöhön?
- Mitä liikkeitä edellytetään, jotta ne voivat ryhtyä yhteistyöhön? (Tietyn tyyppisiä tuotteita tai palveluita, henkilöstöä, alennuksia yms.)
- Mitä palveluja liikkeet voivat tuottaa Terveystaloukselle?
- Millä muilla tavoin eri liikkeet voisivat toimia yhteistyössä?